COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Commission
d'accès à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :
www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal – 2016
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-77288-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-77289-7 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2016

La Commission en quelques chiffres

67 NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DU RAPPORT QUINQUENNAL 2016 DE LA COMMISSION

2514 NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES, TOUS SECTEURS D'ACTIVITÉ

35 % DIMINUTION DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE

31 % DIMINUTION DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

25 % HAUSSE DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES À LA SECTION JURIDICTIONNELLE EN QUATRE ANS

1323 NOMBRE DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS RÉGLÉS À LA SATISFACTION DES PARTIES

329 NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR LA SECTION JURIDICTIONNELLE

7 NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS 2016

48 NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016

Québec, décembre 2016

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

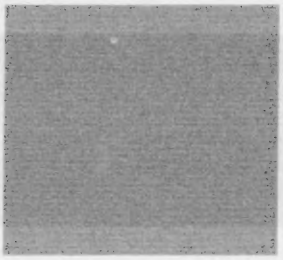
Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureuse de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2016.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques,

RITA LC DE SANTIS



Québec, décembre 2016

Madame Rita Lc de Santis
Ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Réforme des institutions démocratiques
875, Grande Allée Est
5e étage, bureau 5.725
Québec (Québec) G1R 4Y8

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

JEAN CHARTIER

Table des matières

La Commission en quelques chiffres III

1 MOT DU PRÉSIDENT 2

2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 4

3 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION 5

3.1 La mission 5
3.2 La vision 5
3.3 Les valeurs 5
3.4 Les principales activités 6
3.5 La structure organisationnelle 7
Organigramme 9

4 CONTEXTE ET ENJEUX 10

5 TABLEAU SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2018 16

6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE *PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018* 18

7 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 37

8 UTILISATION DES RESSOURCES 41

9 LES AUTRES EXIGENCES **48**

9.1 Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 48
9.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 48
9.3 Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec 50
9.4 Emploi et qualité de la langue française 50
9.5 Éthique et déontologie des membres de la Commission 51
9.6 Allégement réglementaire et administratif 51
9.7 Accès à l'égalité en emploi 51
9.8 Développement durable et changements climatiques 55
9.9 Politique de financement des services publics 55
9.10 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services 55

Annexes

ANNEXE 1 – Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2015-2016 56
ANNEXE 2 – Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 57
ANNEXE 3 – Présentation sommaire des résultats du *Plan stratégique 2014-2018* 59

Liste des tableaux

Tableau sommaire de la planification stratégique 2014-2018 16

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018) 23

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées 23

Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice 24

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices 24

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 25

Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès 25

Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement 26

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 26

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées 27

Nombre d'enquêtes en traitement 27

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes 27

Distribution des dossiers clos en analyse préliminaire selon le délai de traitement 28

Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement 28

Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées 28

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement 29

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 29

Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit 30

Nombre de décisions juridictionnelles rendues 30

Évolution du délai moyen de délibéré 31

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation 31

Nombre de dossiers réglés en médiation selon le délai de traitement 32

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec une seul audience 32

Délai de traitement pour les décisions rendues avec une seule audience 33

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise 33

Nombre de dossiers finalisés selon le nombre d'audiences requises et la durée du traitement 34

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 34
Nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences 35
Demandes de renseignements par sujet 38
Délais de réponse aux appels téléphoniques 39
Effectif en poste au 31 mars 41
Effectifs utilisés en équivalents temps complet (ETC) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activité 42
L'effectif autorisé total 42
Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2016 par unité administrative 42
Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 43
Évolution des dépenses de formation 43
Jours de formation selon les catégories d'emploi 44
Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite 44
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent 45
Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015 45
État des dépenses au cours des cinq derniers exercices 46
Nature des demandes d'accès 49
Demandes d'accès traitées par la Commission en 2015-2016 49
Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2015-2016 52
Embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016 52
Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi 52
Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 53
Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2016 53
Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 par statut d'emploi 54
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2016 54
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 54
Autres mesures ou actions en 2015-2016 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) 55
Contrats de services dont le montant est de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 55

MOT DU PRÉSIDENT

La préparation, la confection et la livraison du « Rapport annuel de gestion » d'une institution publique est un moment important. Pour la Commission d'accès à l'information, ce moment privilégié permet de rendre compte de ses efforts, de ses réalisations et de son bilan tout en rappelant au lecteur la finalité et la pertinence de sa mission.

Année après année depuis 34 ans, la Commission agit pour améliorer la transparence de l'État et la protection des renseignements personnels de nos concitoyens. Pour ce faire, elle donne suite aux demandes d'information des citoyens, aux demandes de révision, aux demandes d'examen de mésentente et aux plaintes visant des organismes publics et des entreprises. Le nombre total de dossiers reçus à la Commission a connu une hausse importante au cours de l'exercice 2015-2016.

Pour faire face à cette augmentation, la Commission a modifié ses processus, notamment en menant un projet pilote au sein de sa section juridictionnelle afin de catégoriser les dossiers dès leur ouverture et en instaurant des mécanismes d'intervention rapide auprès des parties. Les résultats de cette expérience sont décrits dans le présent rapport et démontrent la pertinence et l'utilité de revoir nos façons de faire. La médiation demeure le moyen le plus éprouvé et efficace afin d'amener les parties à un règlement de leur litige puisque la Commission a atteint en 2015-2016 le nombre de dossiers réglés le plus élevé de son histoire.

De même, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer un traitement plus rapide et plus efficace des dossiers d'enquête qui font suite à la réception de plaintes des citoyens. Une baisse importante du délai moyen de traitement des enquêtes résulte directement de ces changements initiés l'an dernier.

Un coup d'œil attentif à la section 8 du présent rapport démontre cependant que la Commission a vu ses ressources humaines diminuer au cours des dernières années passant de 61 employés (permanents et occasionnels) à 55. Il s'agit d'une diminution de 10 % de ses effectifs entre 2012 et 2016. Devant l'augmentation du nombre de dossiers qui sont soumis à la Commission, on ne peut s'étonner de certains résultats moins reluisants.

Enfin, le projet le plus important de l'année 2015-2016 a connu son aboutissement par le dépôt, en septembre 2016, du sixième rapport quinquennal de la Commission intitulé « Rétablir l'équilibre ».

Fort de ses 67 recommandations, il vient compléter la revue de nos législations en matière d'accès et de protection des renseignements personnels qui n'ont pas connu de véritable modernisation depuis leur adoption. Ce rapport aura nécessité la mobilisation de toutes nos ressources au cours des mois qui ont précédé son dépôt. Il représente le résultat d'une analyse approfondie, consciencieuse et progressiste de la situation québécoise en ce domaine. Tous mes collègues commissaires se joignent à moi pour exprimer notre reconnaissance à notre équipe pour ce travail colossal et pour témoigner de leur engagement à en poursuivre l'achèvement en plus de leurs tâches habituelles.

Nous espérons ainsi nourrir la réflexion de nos décideurs afin de les convaincre d'agir et de procéder sans plus attendre à rétablir l'équilibre !

JEAN CHARTIER

2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Commission d'accès à l'information :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

Le président,

JEAN CHARTIER

Québec, décembre 2016

3 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information est créée en 1982, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1 (ci-après, Loi sur l'accès). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

Les membres de la Commission sont nommés par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres. Leur mandat, qui peut être renouvelé, est d'une durée d'au plus cinq ans.

3.1 La mission

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, à en assurer la surveillance et à décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

3.2 La vision

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

3.3 Les valeurs

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission :

- **Respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **Impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;
- **Efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **Solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

3.4 Les principales activités

La Loi sur l'accès prévoit les fonctions et les pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement responsable de l'application de cette Loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, chapitre P-39.1 (ci-après, Loi sur le privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui sont confiés à la Commission, la Loi sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections : une section de surveillance et une section juridictionnelle. À l'exception des fonctions de président et de vice-président de la Commission, les membres sont nommés à l'une ou l'autre de ces sections.

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur le privé par les entreprises. Pour réaliser ce mandat, cette section réalise des enquêtes qui lui permettent de s'assurer que les organismes publics et les entreprises privées respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes. La section de surveillance est également chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle applique et de promouvoir les bonnes pratiques en ce qui concerne l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission accorde une autorisation, cette dernière peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés précédemment, la section de surveillance de la Commission, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative, rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur sur les projets de loi qui concernent l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission : Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur la création de banques de données biométriques; Loi sur l'administration fiscale; Loi sur les services de santé et les services sociaux; Loi concernant le partage de certains renseignements de santé; Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, pour ne nommer que ceux-ci.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur le privé. Une demande de révision est présentée par une personne qui s'est vu refuser l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification

par un organisme public. Une personne peut déposer une demande d'examen de mésentente à la Commission, lorsqu'une entreprise lui a refusé l'accès à ses renseignements personnels ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audience au cours de laquelle les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre les questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre aux parties l'avantage d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts, ce qui s'inscrit bien dans un objectif d'accessibilité à la justice. Le règlement de ces dossiers à la satisfaction des parties contribue à la réduction des délais pour la mise au rôle des autres dossiers. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

3.5 La structure organisationnelle

Les membres

Au 31 mars 2016, la Commission comptait sept membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf pour le président, Me Jean Chartier, et la vice-présidente, Me Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2016, Me Cynthia Chassigneux, Me Christiane Constant, Me Lina Desbiens, Me Hélène Grenier et Me Robert Tremblay-Paquin.

Quatre membres, dont la vice-présidente, exercent principalement leurs fonctions au bureau de la Commission à Montréal alors que trois membres, dont le président, exercent principalement leurs fonctions au siège social de la Commission, à Québec. Dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles, les membres sont appelés à se déplacer dans les différentes régions du Québec afin de tenir des audiences et ainsi permettre une meilleure accessibilité aux services offerts par la Commission.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration des orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions. Enfin, la vice-présidente a pour fonction de remplacer le président en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier ou de vacance de son poste. Le président de la Commission peut également lui déléguer, en tout ou en partie, ses attributions.

Le personnel

Afin de remplir la mission de la Commission et de réaliser les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de la surveillance, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section, en plus d'être responsable de la gestion des communications de l'organisation. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions suivantes :

- les enquêtes;
- les inspections;
- l'analyse des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- l'analyse des autres demandes d'avis concernant divers sujets relatifs à la protection des renseignements personnels, notamment en ce qui concerne les ententes de communication de renseignements personnels entre les organismes publics;
- le traitement des déclarations d'incidents;
- le traitement des déclarations de banques de caractéristiques biométriques;
- les inscriptions au Registre des agents de renseignements personnels.

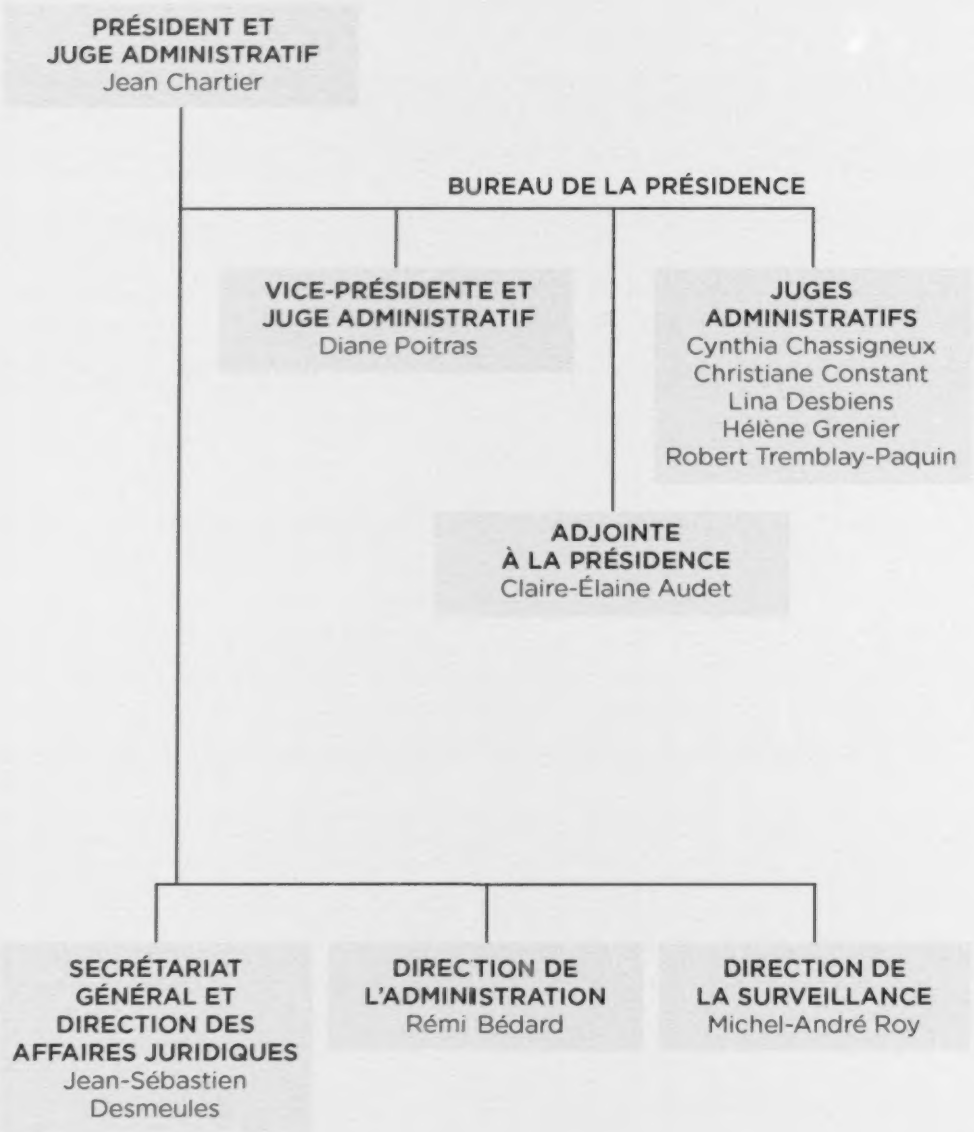
Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux qui concernent les activités de la Commission. Les juristes de cette direction veillent aussi à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle collabore aux activités des membres et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de l'ouverture d'un dossier et effectue la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien et le pilotage du système de gestion des dossiers.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis, tels que la confection du rôle d'audiences des dossiers de la section juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence, ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

Organigramme

Au 31 mars 2016



4 CONTEXTE ET ENJEUX

Parmi les faits saillants, l'exercice 2015-2016 de la Commission a été marqué par la préparation du rapport quinquennal 2016, par des interventions afin d'améliorer l'efficacité des processus juridictionnels et par plusieurs décisions d'importance des sections de surveillance et juridictionnelle. Cet exercice a également constitué la deuxième année d'application du plan stratégique 2014-2018 dont il est plus amplement fait mention aux chapitres suivants du présent rapport.

Le rapport quinquennal 2016 de la Commission

L'exercice 2015-2016 de la Commission a été marqué par d'importants travaux de réflexion ayant mené à la production de documents significatifs quant à la modernisation des lois qu'elle a pour mission d'appliquer.

Tout d'abord, à la suite du dépôt d'orientations gouvernementales[1] en mars 2015 proposant des modifications à la Loi sur l'accès, la Commission a présenté un mémoire[2] à la Commission des institutions en août de la même année afin de présenter ses observations à l'égard des changements proposés. Bien qu'en accord avec plusieurs des orientations contenues dans le document, la Commission « considère qu'elles ne suffisent pas à réviser la Loi sur l'accès "en profondeur" et à la moderniser afin qu'elle réponde aux défis contemporains et aux attentes citoyennes en matière de transparence gouvernementale et de protection des renseignements personnels »[3]. Pour cette raison, en plus de commenter les orientations gouvernementales, la Commission propose « une nouvelle approche en matière d'accès aux documents, s'inspirant de modèles législatifs contemporains »[4]. La Commission a eu l'occasion de faire valoir ses propositions en commission parlementaire.

Par ailleurs, à tous les cinq ans, la Commission doit faire un rapport au gouvernement sur l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé[5]. Puisque cette obligation venait à échéance au terme de l'exercice 2015-2016, la Commission a intensivement travaillé à la production d'un rapport étoffé sur l'état de ces législations, et ce, en complément du mémoire précité, rapport qui a été remis au gouvernement et qui a été déposé à l'Assemblée nationale

1. SECRÉTARIAT À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA RÉFORME DES INSTITUTIONS DÉMOCRATIQUES, *Orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent, dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels*, 2015, en ligne : http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/transparence/documents/doc-orientations-gouv.pdf.
2. *Mémoire de la Commission d'accès à l'information présenté à la Commission des institutions concernant les orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent, dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels*, 14 août 2015, en ligne : http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_M_Orientations_gouvernementales_gouv_plus_transparent.pdf.
3. *Id.*, p. 4.
4. *Id.*
5. Loi sur l'accès, art. 179; Loi sur le privé, art. 88.

le 29 septembre 2016. Le rapport quinquennal de la Commission[6] contient 67 recommandations visant principalement à renforcer le régime d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels au Québec afin de répondre adéquatement aux enjeux actuels en ces matières.

D'entrée de jeu, le rapport rappelle l'intention du législateur d'accorder à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé un caractère prépondérant, ce qui relève de l'exception en matière législative. Or, un survol de la législation en vigueur au Québec révèle que plusieurs lois en écartent l'application. La Commission recommande que le pouvoir de dérogation soit limité et encadré afin de préserver la prépondérance de ces lois.

En matière d'accès à l'information, la Commission recommande notamment une révision complète des restrictions au droit d'accès aux documents des organismes publics. Par exemple, elle propose que les restrictions soient davantage précises et limitées quant à leur portée et leur durée. Elle soutient également que les motifs de refus obligatoires devraient être limités et que l'application de l'ensemble des restrictions devrait être soumise à un test supplémentaire de préjudice, « obligeant le responsable de l'accès à s'assurer que la divulgation porterait atteinte à l'intérêt protégé par l'exception »[7]. La Commission croit enfin que l'ajout d'une disposition prévoyant la primauté de l'intérêt public qui serait applicable à l'ensemble des restrictions est essentielle pour rétablir l'équilibre entre la transparence gouvernementale et les différents préjudices susceptibles de résulter de la communication de documents.

En matière de protection des renseignements personnels, la Commission émet différentes recommandations visant à « assurer un équilibre entre le droit au respect de la vie privée d'un individu et les besoins d'un organisme public ou d'une entreprise de recueillir, d'utiliser, de conserver ou de communiquer des renseignements personnels dans le cadre de ses activités »[8]. Parmi les changements proposés, notons l'ajout dans la Loi sur le privé d'un principe de responsabilité des entreprises à l'égard des renseignements personnels qu'elles détiennent. La Commission propose également une actualisation de différents concepts utilisés dans la Loi sur le privé, notamment en ce qui concerne le consentement, pour que la loi s'applique plus efficacement aux nouveaux modèles d'affaires découlant des différents environnements électroniques, dont les réseaux sociaux.

Finalement, la Commission émet des recommandations en faveur de la diffusion de données ouvertes, mais souligne toutefois qu'il est impératif de ne pas perdre de vue la protection des renseignements personnels, notamment lorsqu'il est question de diffusion à grande échelle de renseignements personnels à caractère public.

Comme la variété et la complexité des sujets abordés dans le rapport le démontrent, l'exercice de préparation du rapport quinquennal a donné lieu à de nombreuses recherches et vérifications quant à l'existence de dispositions législatives et de pratiques avant-gardistes en vigueur ailleurs dans le monde en matière de transparence gouvernementale et de protection des renseignements personnels.

Les sujets mentionnés ici en exemple ne représentent qu'un survol très partiel des différentes propositions mises de l'avant par la Commission dans son rapport quinquennal 2016. La Commission invite tous les acteurs concernés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à s'y référer et à s'intéresser aux suites qui seront données à ce rapport.

6. *Rétablir l'équilibre, Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, Septembre 2016, en ligne : http://www.cai.gouv.qc.ca/lancement-du-rapport-quinquennal-2016/, ci-après Rapport quinquennal.
7. *Id.*, p. 30.
8. *Id.*, p. 8.

Les interventions de la section juridictionnelle

Déterminée à améliorer les processus et les résultats de sa section juridictionnelle et préoccupée par la hausse constante du nombre de nouvelles demandes qui lui sont soumises, la Commission a débuté, à l'automne 2015, un projet-pilote. Comme le démontrent les données du présent rapport portant sur les activités de la section juridictionnelle, une hausse de 25 % de la demande au cours des 4 derniers exercices a été constatée alors que les ressources dont dispose la Commission ont diminué au cours de cette période. La Commission a également constaté que les demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui étaient présentées découlaient trop souvent de l'absence de réponse des organismes publics et des entreprises dans les délais prévus à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé[9]. Cette situation explique en partie la hausse du nombre de nouvelles demandes présentées à la Commission.

En réponse à ces enjeux, la Commission a tout d'abord instauré de nouvelles pratiques afin d'améliorer son offre de service. Ainsi, elle a intégré une étape de traitement préliminaire qui permet d'identifier dès leur ouverture les dossiers dans lesquels il n'y a pas eu de réponse produite, de catégoriser les dossiers en fonction des enjeux soulevés et d'y adapter le traitement subséquent selon qu'il soit plus approprié de tenir une conférence de gestion ou d'obtenir la preuve et les observations des parties par écrit plutôt que dans le cadre d'une audience.

Durant le présent exercice financier, les travaux de la Commission ont porté essentiellement sur la mise en place de cette étape de catégorisation et sur une intervention rapide dans deux catégories de dossiers : les dossiers où il y a absence de réponse de l'organisme ou de l'entreprise et les dossiers dont le litige concerne l'absence de documents répondant à la demande d'accès ou lorsque l'organisation affirme avoir transmis tous les documents visés par celle-ci.

Pour les dossiers dans lesquels il y a absence de réponse dans les délais, l'envoi d'une lettre aux organismes et aux entreprises leur demandant de répondre à la demande a donné lieu à la production d'une réponse dans 88 % des cas, sans autre démarche. Également, il a été constaté que la production de cette réponse et l'intervention du personnel en charge de l'ouverture des dossiers a permis la fermeture immédiate des dossiers dans près de la moitié de ces cas.

Puisque ces démarches n'ont plus à être effectuées par les avocats-médiateurs, ils peuvent consacrer plus de temps aux dossiers soulevant des enjeux autres que l'absence de réponse. Quant au problème soulevé par l'absence de réponse aux demandes des citoyens par les organismes et les entreprises, la Commission entend poursuivre ses interventions afin que ces derniers se conforment à la loi et produisent des réponses dans les délais légaux. D'ailleurs, le président de la Commission a fait parvenir un message à l'ensemble des responsables de l'application de la Loi sur l'accès des organismes publics afin de les enjoindre de prendre des dispositions pour répondre aux demandes dans les délais. Une telle démarche serait effectuée dans le secteur privé si les entreprises avaient l'obligation de désigner un responsable comme la Commission le suggère dans son rapport quinquennal[10].

Selon les premiers échos reçus des interventions de la Commission pour obtenir la production de réponses, il semble que la stratégie fonctionne et que plusieurs organismes se conforment désormais à leurs obligations. La Commission assurera un suivi de la situation au cours des prochains exercices. Elle pourrait adopter d'autres mesures à l'encontre des organismes et des entreprises qui omettent de répondre dans les délais.

9. Au cours de l'exercice 2015-2016, 28,6 % des demandes de révision complètes et recevables reçues ont été présentées à la Commission après que le demandeur ait allégué ne pas avoir reçu de réponse de l'organisme public dans les délais prévus à la loi. Dans le secteur privé, c'est le cas pour 29,9 % des demandes d'examen de mésentente complètes et recevables.
10. Rapport quinquennal, p. 74 et suivantes.

En ce qui concerne les dossiers dans lesquels les organismes ou les entreprises affirment ne pas détenir de documents répondant à la demande d'accès ou avoir transmis tous les documents visés par celle-ci, des conférences de gestion et des médiations ciblées ont entraîné la fermeture de 46 % de ces litiges, que ce soit à la suite d'un désistement (24 %) ou par décision sur procès-verbal (22 %). Dans la presque totalité des autres cas, ces interventions ont permis de déterminer qu'il serait plus approprié que les parties soumettent leur preuve et leurs observations par écrit plutôt que dans le cadre d'une audience (32 %). Des recherches supplémentaires sont parfois demandées aux organismes et aux entreprises[11].

Bien que ces résultats soient préliminaires, plusieurs des parties participant au projet pilote ont souligné leur appréciation à l'égard de cette nouvelle façon de faire. Elles apprécient particulièrement le contact rapide avec le personnel de la Commission et le processus de traitement de ces dossiers à la fois efficace et simplifié. En effet, sur une période de 5 mois, 31 % de tous les dossiers juridictionnels reçus à la Commission ont été fermés, dont 90 % dans un délai de moins de trois mois. Pour la Commission, cette intervention rapide permet de réduire les délais et les ressources requises pour traiter ces dossiers tout en dégageant le rôle d'audiences. À la lumière de ces résultats et des constats qu'elle fait, la Commission entend implanter de façon définitive les principaux éléments du projet-pilote dans l'espoir qu'à moyen terme, ils auront un effet bénéfique significatif sur la capacité de traitement des nouveaux dossiers et sur les délais de traitement. D'autres travaux sont prévus au cours du prochain exercice financier afin d'améliorer la gestion des autres catégories de dossiers de la section juridictionnelle, notamment les dossiers complexes.

Les décisions d'importance rendues au cours de l'exercice

Malgré ces importants travaux ayant significativement mobilisé leurs ressources au cours de l'exercice 2015-2016, les sections de surveillance et juridictionnelle de la Commission ont poursuivi leurs activités courantes et ont rendu plusieurs décisions d'importance dont certaines sont résumées ici. Rappelons, au surplus, que les décisions de la section de surveillance peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission et que les décisions de la section juridictionnelle sont disponibles en ligne sur le site jugements.qc.ca.

Décisions de la section de surveillance

Service de police de la Ville de Montréal – dossier 1010367

À la suite d'un évènement survenu à l'hôtel de ville, par lequel la confidentialité d'une liste de renseignements personnels recueillis par des policiers et laissée sans surveillance a été compromise, la Commission, de sa propre initiative, a mené une enquête ayant pour objet de s'assurer de la conformité des activités du SPVM en lien avec les exigences de l'article 63.1 de la Loi sur l'accès. Plus spécifiquement, l'enquête visait à savoir si les mesures de sécurité mises en place permettaient d'assurer la confidentialité des renseignements personnels recueillis par l'organisme.

Au terme de l'enquête, la Commission a conclu qu'un organisme public, tel le SPVM, doit assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient et adopter des mesures de sécurité adéquates afin de limiter les risques d'incidents. De plus, il lui revient de documenter les mesures à suivre lorsqu'un évènement menaçant la confidentialité de renseignements

11. Les chiffres présentés tiennent compte des activités effectuées à la fin de l'exercice 2015-2016 mais également au début de l'exercice 2016-2017.

personnels recueillis survient. La Commission a donc recommandé à l'organisme de créer une procédure déterminant les étapes à suivre en cas d'incident compromettant la confidentialité des renseignements personnels, autant dans le cadre de ses fonctions régulières que d'événements imprévus.

Commission scolaire Lester B. Pearson – dossier 1006671

La Commission a fait enquête à la suite d'une plainte déposée en application de la Loi sur l'accès et portant sur la communication par l'organisme, à l'extérieur du Québec, de renseignements personnels concernant ses élèves et leurs parents. Un contrat de service relatif à un système de communication téléphonique de masse a été conclu par l'organisme en 2008 et ce, avec une entreprise exerçant ses activités à l'extérieur de la province et visant à permettre de rejoindre rapidement tous les parents en cas d'urgence.

L'enquête démontre que l'organisme ne s'est pas assuré que les renseignements personnels communiqués à l'extérieur du Québec bénéficient d'une protection équivalente à celle prévue à la Loi sur l'accès. Le contrat de service ne fait pas référence aux dispositions de la Loi sur l'accès concernant les renseignements communiqués et les mesures devant être prises par l'entreprise pour assurer l'utilisation, la conservation et le caractère confidentiel de ceux-ci. La Commission a donc ordonné à l'organisme de prendre les mesures nécessaires afin de se conformer aux exigences des articles 67.2 et 70.1 de la Loi sur l'accès et aussi d'adopter une directive visant à s'assurer que les renseignements personnels communiqués à l'extérieur du Québec bénéficient d'une protection équivalente à celle prévue à la Loi sur l'accès.

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion – dossier 1004577

La Commission a mené une enquête auprès du ministère à la suite de la réception d'une plainte portant notamment sur le fait que l'organisme public aurait détruit certains des renseignements qui étaient visés par une demande d'accès en contravention avec l'article 52.1 de la Loi sur l'accès.

En l'espèce, la Commission a rappelé que le responsable de l'accès a l'obligation de s'assurer que l'ensemble des documents lui soit transmis afin de prendre une décision éclairée quant à leur accessibilité. En ne demandant pas tous les documents susceptibles d'être visés, le responsable de l'accès a contribué à ce que certains documents ne soient pas conservés le temps requis afin de permettre à la plaignante d'épuiser ses recours. Selon les observations qu'il a fournies à la Commission, le ministère a fait un rappel à tous les intervenants de leur rôle et des responsabilités leur incombant lors du traitement d'une demande d'accès et des délais de conservation des documents. La Commission a déclaré tout de même la plainte fondée, mais en se disant satisfaite des mesures mises en place au sein de l'organisme public à la suite de son intervention.

Décisions de la section juridictionnelle

P.G. c. Centre de santé et de services sociaux Cavendish 2015 QCCAI 109

La demanderesse souhaitait obtenir tous les documents médicaux concernant un majeur protégé pour lequel elle a été nommée curatrice par jugement de la Cour supérieure. Après avoir questionné les motifs de la demande, l'organisme a refusé l'accès au dossier médical en

s'appuyant sur l'article 22 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), en soulevant le caractère confidentiel du dossier médical.

La Commission a déterminé que l'article 22 de la LSSSS doit s'interpréter dans le cadre de l'obligation générale du curateur d'assurer ses responsabilités envers le majeur protégé et en premier lieu dans l'intérêt de la personne sous un régime de protection. Cette disposition doit permettre au curateur d'exercer les droits civils de cette personne, sans égard au fait que la communication du dossier soit reliée ou non à une situation où la curatrice doit consentir à des soins. La Commission a donc accueilli la demande de révision de la demanderesse et ordonné la communication du dossier.

A.D., J.M., Compagnies A, B, C, D, E c. Ville de Joliette 2015 QCCAI 106

Les demandeurs souhaitaient obtenir l'accès à des courriels, mémos, notes internes, opinions juridiques et recommandations au conseil détenus par l'organisme public et dans lesquels ils sont mentionnés. La plupart des documents ont été transmis aux demandeurs, les seuls documents qui demeuraient en litige étant, selon l'organisme public, des opinions juridiques émises par son greffier, un avocat, et par des avocats en pratique privée. L'organisme soutenait que ces opinions juridiques étaient protégées par le secret professionnel.

La Commission a conclu que le seul fait d'être un avocat au sein d'un organisme public ne confère pas un caractère confidentiel à toutes les communications que l'organisme entretient avec celui-ci. En effet, un avocat œuvrant au sein d'un organisme public peut être appelé à effectuer plusieurs tâches administratives ou de gestion. En l'espèce, l'avocat avait été embauché à titre de greffier et était appelé à l'occasion à émettre des opinions juridiques à des membres du personnel. L'analyse des documents visés par la demande d'accès a démontré qu'ils contiennent des conseils émis par l'avocat à titre d'administrateur et de gestionnaire de l'organisme et non comme avocat. Ces renseignements ne sont donc pas protégés par le secret professionnel.

Regroupement indépendant des conseillers de l'industrie financière du Québec c. Autorité des marchés financiers 2015 QCCAI 159

Le demandeur réclamait l'accès à une copie de la liste complète de tous les représentants et conseillers actifs autorisés à exercer des activités dans le secteur financier, incluant leurs informations respectives enregistrées auprès de l'organisme. L'organisme refusait de transmettre cette liste et invoquait que la demande n'était pas conforme à l'objet de la Loi sur l'accès au sens de l'article 137.1 alinéa 2.

La Commission a déterminé qu'un tel registre est mis à la disposition du public et que les renseignements qu'il contient sont à caractère public. Toutefois, l'organisme public alléguait que l'utilisation que désirait en faire le demandeur, soit la promotion du droit d'association, ne justifiait pas la communication de la liste. La Commission a conclu que les renseignements personnels ont été recueillis à des fins de protection du public. En conséquence, la promotion du droit d'association et la défense des intérêts des membres du demandeur n'est pas conforme à cette finalité. La demande d'accès n'était donc pas conforme à l'objet de la Loi sur l'accès quant à la protection des renseignements personnels.

5 TABLEAU SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2018

Enjeu	Orientation	Axe	Objectif
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	**1.1.** Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	**1.1.1.** Interventions auprès des clientèles concernées	**1.1.1.1.** Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels
			1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	**1.2.1.** Traitement des dossiers	**1.2.1.1.** Améliorer le traitement des dossiers
			1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences
		1.2.2. Performance organisationnelle	**1.2.2.1.** Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateur	Cible
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction

6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE *PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018*

Le présent chapitre rend compte des résultats atteints par la Commission pour chacun de ses engagements pris dans le cadre de sa planification stratégique 2014-2018. Il s'agit donc de la deuxième reddition de compte pour cette planification.

La deuxième année de réalisation du plan stratégique 2014-2018 de la Commission a été marquée par les importants travaux décrits dans la section précédente. À cet égard, autant la production du rapport quinquennal que du mémoire sur les orientations gouvernementales qui l'a précédé ont été identifiées comme prioritaires considérant la nécessité d'une révision importante de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Pour préparer ces documents, d'importantes ressources ont été mobilisées, ce qui a eu un effet sur la capacité de traitement des dossiers courants de la Commission. En ce sens, il faut considérer les résultats de l'exercice 2015-2016 avec prudence, quant à certains objectifs, dans l'évaluation de la performance organisationnelle. Cependant, la majorité des objectifs ont été atteints et un seul a été manqué par une marge importante. Quant à ce dernier objectif, qui porte sur les dossiers en traitement à la section juridictionnelle, et comme il a été mentionné auparavant dans le présent rapport, un projet-pilote a été mis sur pied au cours de l'exercice afin d'améliorer les processus de travail et atteindre de meilleurs résultats, pour cette importante activité. Le détail des résultats en lien avec la planification stratégique est présenté dans le présent chapitre.

ENJEUX

Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

Orientation 1.1

Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Contexte lié à l'orientation

Par cette orientation, la Commission souhaite intervenir auprès des organismes publics en matière de transparence de l'information d'intérêt public ainsi qu'auprès de ces mêmes organismes et des entreprises dans leur gestion des renseignements personnels des citoyens. Puisque la capacité d'intervention de la Commission ne lui permet pas d'être présente partout où de tels enjeux se manifestent, celle-ci prend l'orientation d'influencer les pratiques d'intervenants qui ont à composer avec de telles situations, et ce, dans l'optique qu'ils

adoptent un comportement axé davantage sur la transparence en matière d'information d'intérêt public ou de prudence et de retenue en matière de renseignements personnels.

Dans le cadre de la présente orientation, la production du rapport quinquennal de la Commission doit être soulignée comme étant une réalisation de la Commission qui influence positivement les différents acteurs concernés par la transparence gouvernementale et la protection des renseignements personnels. Le projet-pilote concernant les activités juridictionnelles de l'organisation en constitue un exemple éloquent.

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

Interventions auprès des clientèles concernées

OBJECTIF 1.1.1.1 Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels

Indicateur	Cible	Résultat
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	Atteint
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	Atteint

Contexte lié à l'objectif

Une approche adaptée aux enjeux sectoriels implique de cibler des problématiques qui transcendent les cas particuliers ou isolés et qui sont d'intérêt général. Par exemple, il s'agira d'enjeux d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels qui concernent plusieurs personnes dans un secteur d'activités déterminé et qui sont susceptibles de se reproduire. Il peut ainsi s'agir de problématiques continues et récurrentes.

Dans le cadre de ses pouvoirs de surveillance, la Commission dispose principalement de pouvoirs d'inspection et d'enquête en plus de voir à la promotion des principes des lois dont elle veille à l'application. Aux termes des vérifications relatives à des problématiques non conformes qui sont portées à son attention, la Commission peut faire de la sensibilisation auprès des acteurs concernés et les inciter à être plus conscients des risques et des meilleures pratiques. Toutefois, en certaines circonstances, il est plus approprié que la Commission émette des ordonnances et des recommandations afin de faire respecter les dispositions des lois qu'elle est chargée d'administrer.

Cette approche a l'avantage de tenir compte du nombre limité d'effectifs disponibles à la Direction de la surveillance de la Commission et de maximiser la portée de ses interventions.

Résultats 2015-2016

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Direction de la surveillance de la Commission a poursuivi ses travaux concernant la collecte de renseignements personnels par les compagnies

d'assurance automobile au sujet des habitudes de conduite de leurs clients. Elle a également complété une inspection auprès de Revenu Québec concernant la vérification des pratiques de cet organisme en matière de protection des renseignements personnels, et ce, à propos des renseignements obtenus conformément au Plan d'utilisation des fichiers de renseignements. Au terme de cette inspection, qui a donné lieu à un rapport qui peut être consulté sur le site Internet de la Commission, des recommandations ont été formulées par la Direction de la surveillance.

Le projet de développer certaines fiches d'information sur divers enjeux de protection de renseignements personnels avait également été identifié pour l'exercice comme outil de sensibilisation à la protection des renseignements personnels. La Commission a produit et diffusé sur son site Internet des fiches au sujet de la biométrie au Québec et au sujet de la collecte de renseignements personnels dans le cadre d'un processus d'embauche.

L'exercice 2015-2016 a également donné lieu à une consultation réalisée par la Direction de la surveillance auprès de certains organismes publics afin de documenter les pratiques lors de l'analyse des demandes d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche et de statistique, les exigences de ces organismes et le suivi apporté. Au terme de cette consultation, la Commission a poursuivi sa réflexion quant à la position à adopter à ce sujet, position qui est détaillée dans son rapport quinquennal[12]. Une présentation a également été effectuée sur le processus de traitement de ces demandes lors d'une journée d'échange et d'information à l'Université Laval.

OBJECTIF 1.1.1.2

Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	9 activités dans 6 secteurs d'activités différents

Contexte lié à l'objectif

Les activités de promotion constituent un moyen important pour la Commission pour mieux faire connaître la législation applicable et pour prôner de meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Afin d'assurer une présence soutenue et suffisamment étendue, la Commission a retenu comme cible d'effectuer cinq activités annuellement dans au moins deux secteurs d'activités différents.

Résultats 2015-2016

Au cours de l'année, la Commission a poursuivi ses efforts de promotion en offrant des présentations sur les lois applicables et sur sa mission, ses moyens d'action et ses activités. Cette année, les étudiants furent à l'honneur. En effet, trois présentations sur les lois et le rôle de la Commission leur ont été faites par des membres du personnel de la Commission. Il y a également lieu de mentionner la présentation faite à l'Université Laval concernant le processus de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

12. Rapport quinquennal, p. 111 et suivantes.

De plus, dans le cadre de la journée de la protection des données (28 janvier 2016), la Commission a créé et déposé dans son site Internet trois fiches d'information sur des sujets d'actualité qui concernent les citoyens, les organismes publics et les entreprises privées. Les fiches traitent des systèmes de mesures biométriques, du dossier de crédit et de la cueillette des renseignements personnels lors de la pré-embauche. Par ailleurs, la Commission a sensibilisé les citoyens au rôle qu'ils doivent jouer pour protéger leurs renseignements personnels dans toutes les sphères de leur vie.

Au surplus, la Commission diffuse dans la revue L'informateur public et privé, publiée par l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI), des articles informant son lectorat des décisions rendues et des activités qu'elle mène. Au cours de l'exercice, un article a été produit par la Commission : *Commission d'accès à l'information : Saviez-vous que ?* L'article a traité, notamment, des commentaires de la Commission aux orientations gouvernementales mentionnées précédemment et de la participation de la Commission à une opération de ratissage des sites Web en lien avec la protection des renseignements personnels des enfants (en collaboration avec le Global privacy enforcement network (GPEN)).

Enfin, la Commission a préparé un plan de communication stratégique pour augmenter plus particulièrement sa visibilité et faire connaître son rôle et ses responsabilités sur les plans juridictionnel et de surveillance. Des activités de communication ainsi que de nouveaux outils de communication seront créés et permettront de rejoindre plus directement les publics-cibles de la Commission.

Orientation 1.2

Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines

Contexte lié à l'orientation

De nombreux processus de travail ont été mis en place au fil des ans pour permettre à l'organisation de réaliser les différents volets de sa mission. À ce sujet, la Commission est constamment à la recherche de meilleures façons de faire afin de lui permettre de donner une meilleure portée à ses actions et pour améliorer ses délais de traitement. De plus, pour soutenir ses opérations, la Commission doit pouvoir continuer de miser sur l'expertise développée par ses ressources humaines et voir à la rétention de son personnel.

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

Traitement des dossiers

OBJECTIF 1.2.1.1 Améliorer le traitement des dossiers

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	Hausse de 5 dossiers

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	Réduction de 3 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	Hausse de 69 dossiers

Contexte lié à l'objectif

Pour améliorer ses performances dans le traitement de ses dossiers de mission et s'assurer qu'un maximum de réponses aux demandes qui lui sont présentées soit rendu en temps utile, la Commission a retenu l'objectif de diminuer le nombre de dossiers en traitement dont les délais excèdent les seuils suivants :

- quatre mois pour les demandes d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ;
- un an pour les enquêtes, qu'elles soient effectuées à la suite d'une plainte ou à l'initiative de la Commission ;
- un an pour les dossiers juridictionnels.

La Commission estime que la vaste majorité de ces dossiers devrait être traitée dans ces délais, de sorte qu'il y a lieu de réduire le nombre de ceux qui excèdent ces délais. Pour les enquêtes et les dossiers juridictionnels, le délai d'un an a été retenu en fonction des différentes démarches qui doivent être effectuées avant de pouvoir conclure, le tout en tenant compte des obligations légales que la Commission doit respecter pour agir dans le respect des droits des parties impliquées.

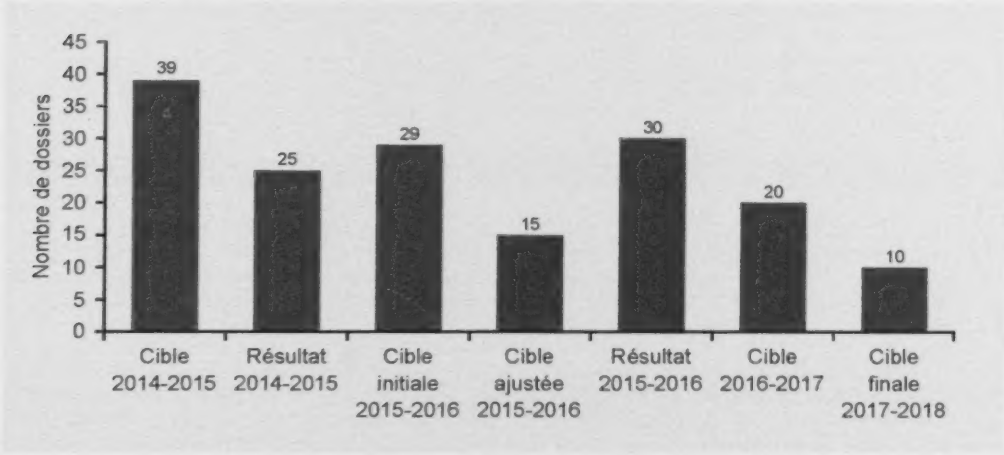
Il y a lieu de préciser que les objectifs sont mis à jour annuellement, selon le nombre de dossiers en traitement dont le délai excède la durée de traitement prévue au terme de l'année financière précédente. Ainsi, en guise d'exemple, puisque le nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excédait un an à la fin de l'exercice 2014-2015 était de 762 dossiers, la cible pour l'exercice 2015-2016 était d'en réduire le nombre à 732 dossiers.

Résultats 2015-2016

Les demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

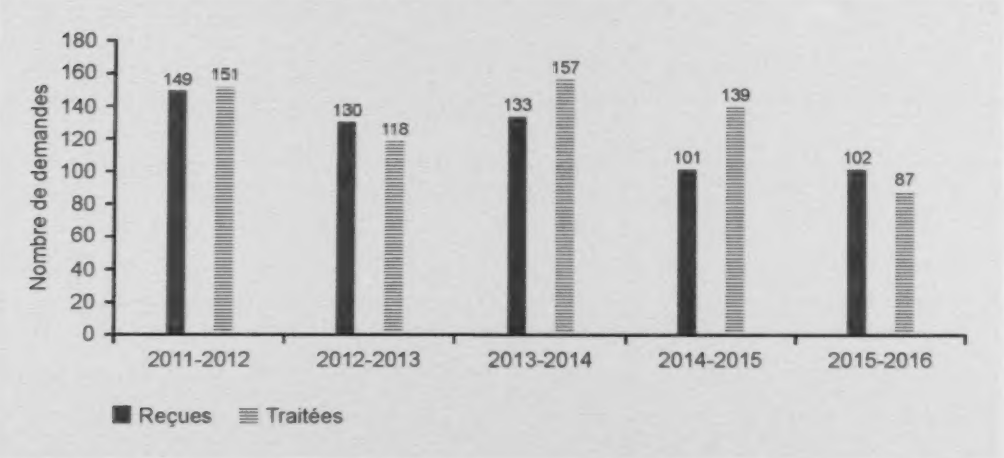
La cible ajustée pour l'exercice 2015-2016, concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, était de réduire le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait quatre mois de 25 dossiers à 15 dossiers au terme de l'exercice. La Commission n'est malheureusement pas parvenue à atteindre cet objectif, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait 4 mois ayant plutôt subi une hausse pour se chiffrer à 30 dossiers au 31 mars 2016. Ce résultat doit toutefois être mis en relation avec l'excellent résultat de l'exercice précédent au cours duquel le nombre de tels dossiers avait diminué de 24, un résultat qui dépassait largement l'objectif fixé dans la planification stratégique. Ainsi, en considérant les résultats globaux des deux derniers exercices, il y a lieu de constater que la cible initialement prévue pour cet indicateur a été sensiblement atteinte, le retard n'étant que d'un dossier au 31 mars 2016.

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)



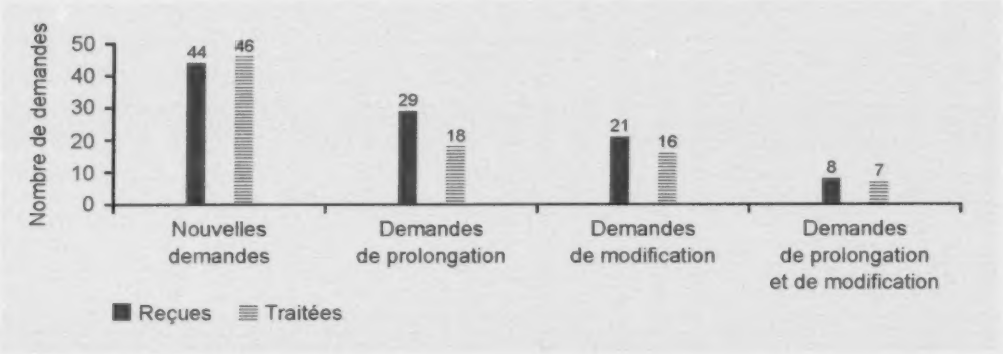
Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées se présente comme suit :

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées



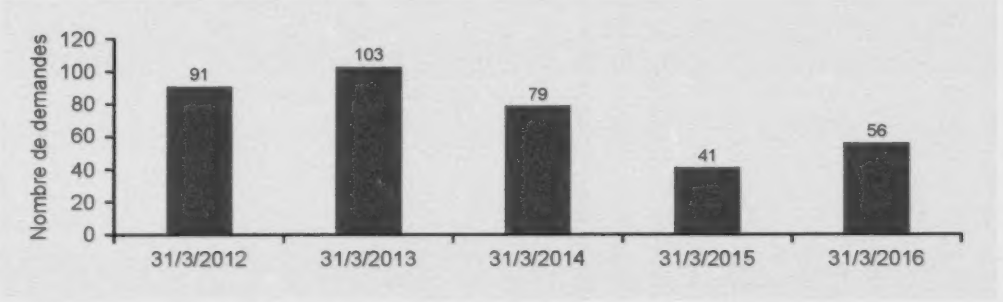
Plus précisément, le nombre de demandes reçues et traitées au cours du dernier exercice par catégories de demandes se détaille ainsi :

Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice



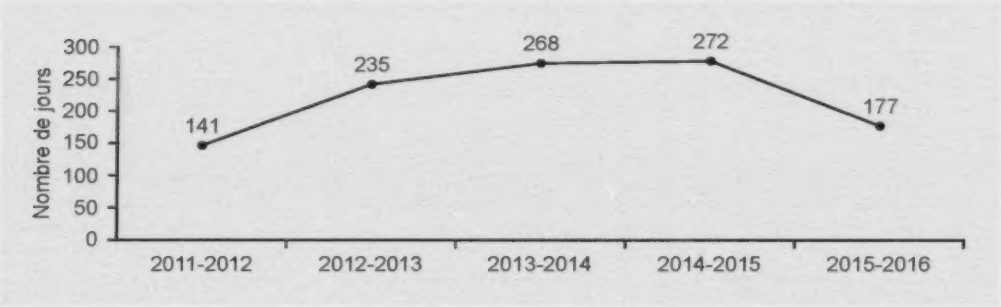
En fonction des résultats du dernier exercice, le nombre total de demandes d'autorisation en traitement a augmenté de 15 dossiers au 31 mars 2016 par rapport au nombre de dossiers en traitement au 31 mars 2015, comme le démontre le graphique qui suit :

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices



Malgré cette hausse dans le nombre de demandes en traitement, le délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès a diminué de près de 100 jours comparativement au résultat de l'exercice précédent, comme le démontre le tableau qui suit :

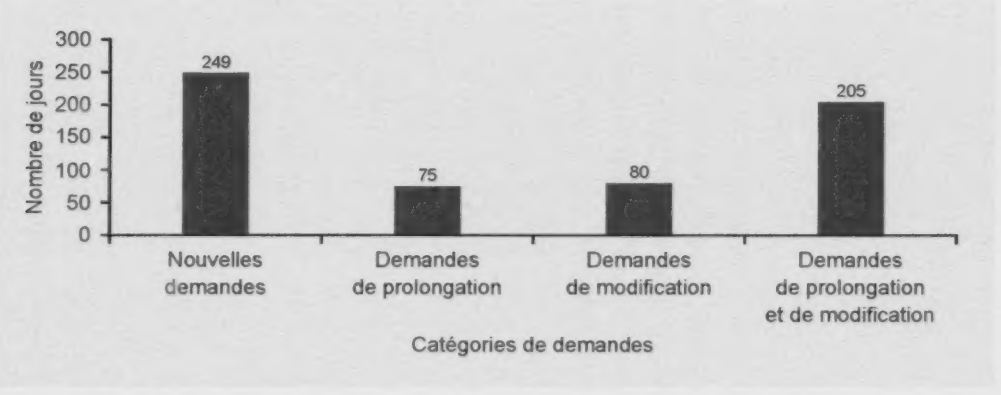
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Évidemment, ces délais visent l'ensemble du processus de traitement de ces demandes, qui inclut régulièrement de nombreuses démarches tant au niveau des chercheurs que des organismes détenteurs en plus du travail réalisé par la Commission.

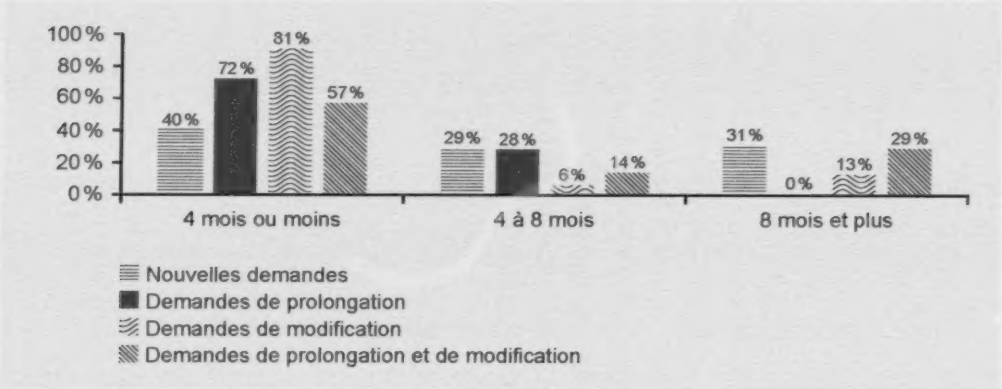
Le délai moyen de traitement en fonction des catégories de demandes au cours du dernier exercice se détaille comme suit :

Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès



Finalement, il y a lieu de souligner que la majorité des dossiers sont traités dans un délai de quatre mois, comme le démontre le graphique qui suit :

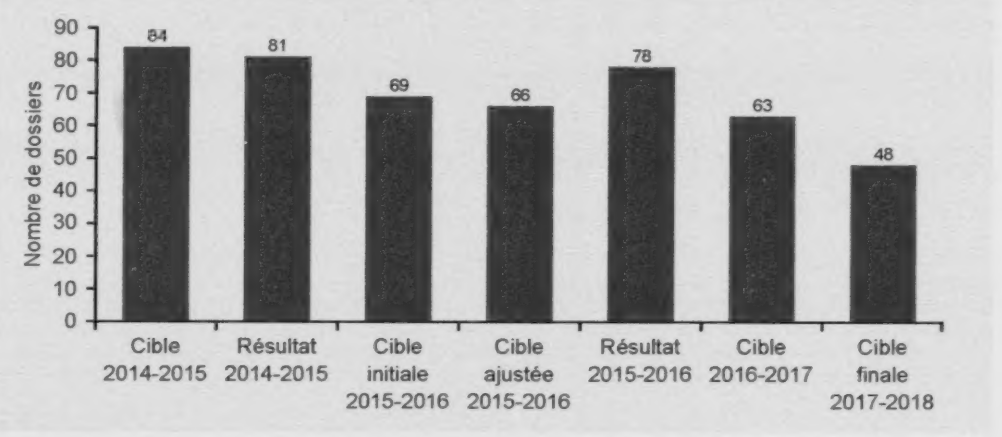
Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement



Les enquêtes

La cible établie à la planification stratégique au terme de l'exercice 2015-2016 était de diminuer le nombre de dossiers d'enquêtes actifs dont le délai de traitement excédait un an de 81 dossiers à 66 dossiers, soit une diminution de 15 dossiers. Cette cible ajustée tenait compte du fait que la cible initiale a été revue en raison des meilleurs résultats obtenus pendant l'exercice 2014-2015 que ceux anticipés. En fonction de cette nouvelle cible, la Commission constate qu'elle n'est pas parvenue à atteindre la cible fixée au cours de l'exercice 2015-2016 comme le démontre le graphique qui suit :

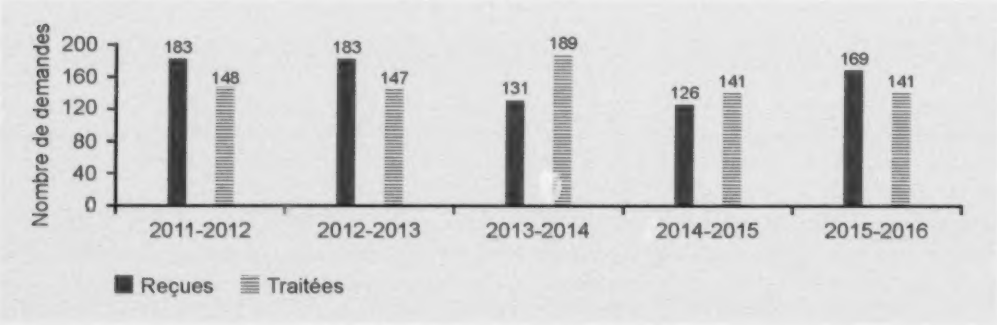
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



L'organisation a raté de peu la cible fixée mais rappelle au lecteur qu'elle ne peut s'appuyer que sur les ressources qui demeurent disponibles pour traiter les dossiers en matière d'enquête alors que l'organisation a dû consacrer une partie importante de ses ressources pour compléter le rapport quinquennal dont il est plus amplement fait mention dans le présent rapport.

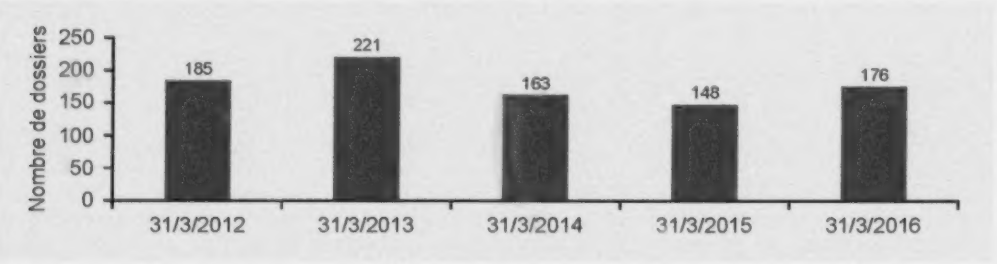
Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de nouvelles enquêtes et d'enquêtes complétées se présente comme suit :

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées



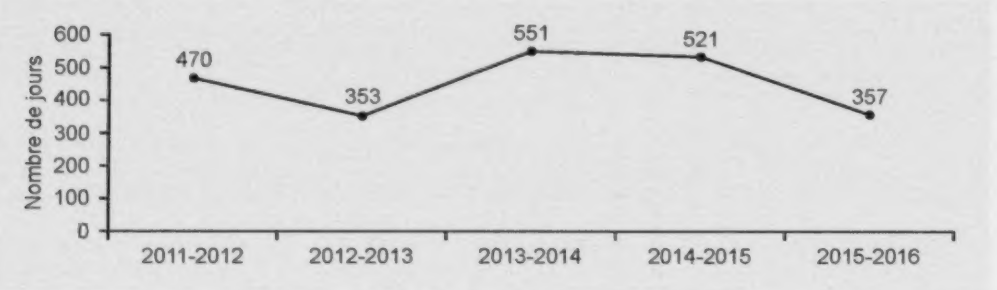
Considérant l'écart entre le nombre de nouvelles enquêtes et le nombre d'enquêtes traitées, l'évolution du nombre total de dossiers d'enquêtes en traitement au terme des cinq derniers exercices se détaille comme suit :

Nombre d'enquêtes en traitement



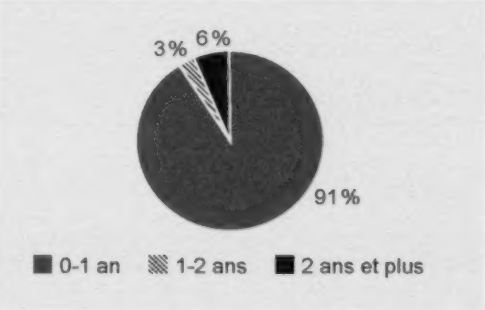
L'évolution du délai moyen de traitement des dossiers d'enquêtes complétés au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit :

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes

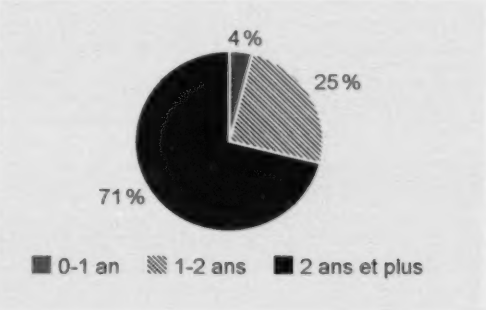


Le délai moyen de 357 jours démontre une diminution importante de ce délai par rapport aux deux derniers exercices. La diminution constatée s'explique par la part importante de dossiers qui se sont réglés sans enquête, grâce au processus de traitement préliminaire des plaintes qui permet la résolution de cas confiés à la section de surveillance de la Commission. Cette démarche permet par exemple l'adoption de pratiques conformes aux règles prévues à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé par les organismes publics et les entreprises à la suite d'une démarche de sensibilisation. Elle permet également dans d'autres cas d'informer les plaignants que la pratique qu'ils dénoncent est conforme aux règles prévues selon des décisions antérieures rendues sur le sujet, ce qui entraîne le retrait de la plainte. La Commission favorise autant que possible ce type de démarche qui est de nature à permettre une résolution plus rapide des cas portés à son attention. Elle permet également que les enquêtes s'attardent aux situations qui n'ont pas été examinées auparavant. Ainsi, parmi les 141 dossiers clos au cours du dernier exercice, 113 l'ont été à la suite des démarches préliminaires. La distribution des dossiers de plaintes traités avec ou sans enquête selon le délai se présente en fonction des deux graphiques suivants :

Distribution des dossiers clos en analyse préliminaire selon le délai de traitement



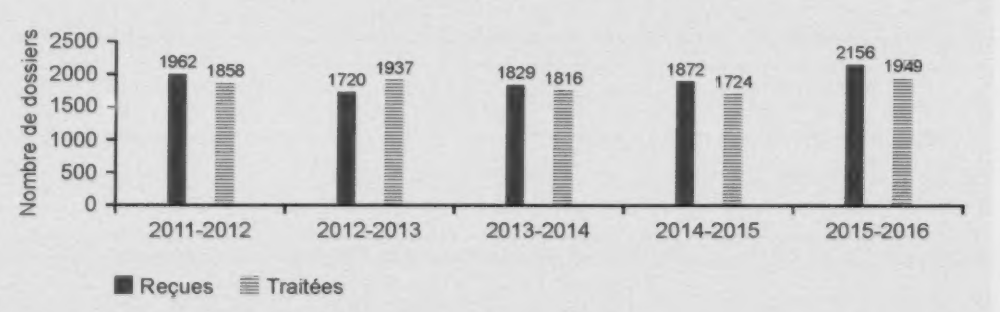
Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement



Les dossiers de la section juridictionnelle

Les résultats de la section juridictionnelle de la Commission doivent être placés dans leur contexte global. Ainsi, l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités au cours du dernier exercice s'affiche comme suit :

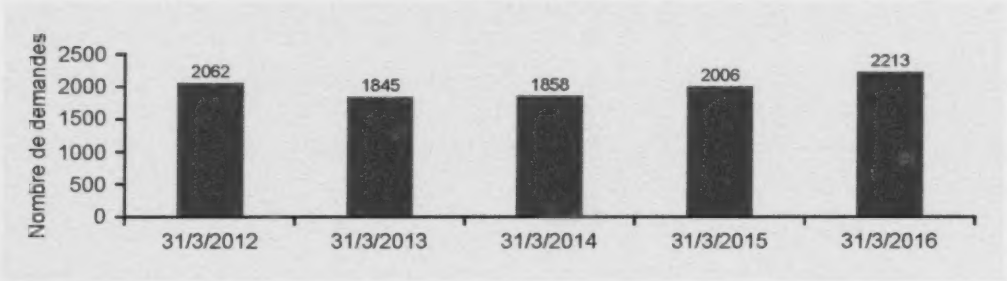
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



L'évolution du nombre de demandes reçues par la section juridictionnelle laisse ainsi paraître une hausse de 15 % du nombre de nouvelles demandes comparativement au nombre de nouvelles demandes reçues au cours de l'exercice précédent et de 25 % sur 4 exercices. Cette hausse est notamment due, selon les constats qu'il est possible de faire, au nombre particulièrement élevé de demandes d'accès des citoyens qui ne sont pas suivies d'une réponse dans les délais. En effet, lorsqu'un citoyen ne reçoit pas de réponse à sa demande dans les délais légaux, il peut adresser une demande de révision ou d'examen de mésentente à la Commission, ce qui donne lieu à l'ouverture d'un nouveau dossier. Cette situation est un des éléments qui a incité la Commission à initier un projet-pilote dont il est fait plus amplement mention au quatrième chapitre du présent rapport.

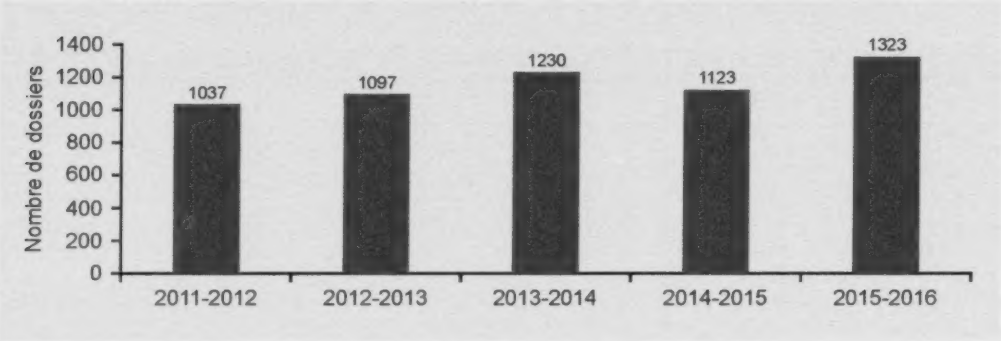
En raison de l'augmentation de la demande reçue (284 dossiers de plus, soit 15 %) et malgré l'augmentation importante du nombre de dossiers traités (225 dossiers de plus, soit 13 %), le nombre total de demandes en traitement à la section juridictionnelle au terme du dernier exercice a subi une nouvelle hausse, comme le démontre le graphique qui suit :

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement



En plus du projet-pilote précédemment présenté, la Commission a maintenu l'emphase qu'elle met sur ses activités de médiation. À cet égard, le processus de médiation a de nouveau permis le règlement d'un nombre important de dossiers comme il appert ci-après :

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



À défaut d'entente, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences afin d'être examinés par un juge administratif qui recueillera les observations des parties, le plus souvent en audience. Est exposée ci-après, l'évolution sur cinq ans du nombre d'audiences tenues en fonction de la région administrative :

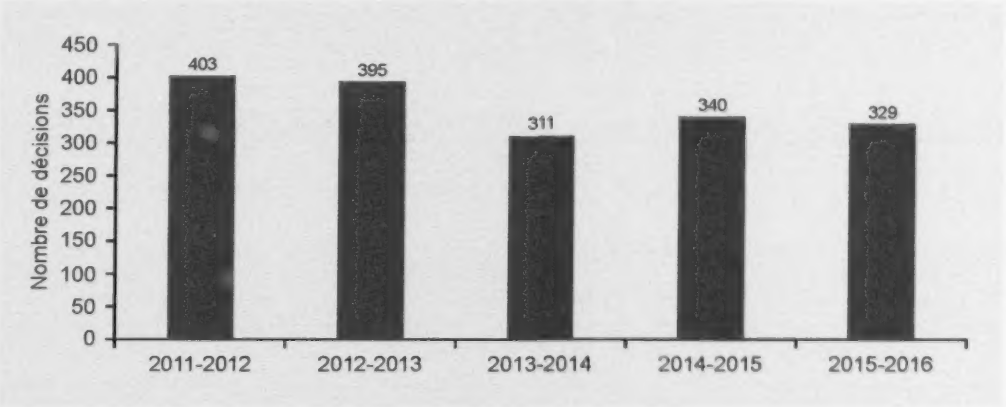
Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit

Lieu	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Montréal	306	319	302	380	231
Québec	134	89	98	63	167
Régions	93	108	78	108	83
Total	533	516	478	551	481

À cet égard, il y a lieu de constater que le nombre d'audiences tenues a été relativement stable au cours des cinq derniers exercices. Pour ce qui est de la dernière année, il importe de rappeler que ces audiences ont été tenues dans le contexte des nombreux travaux ayant entouré la préparation du Rapport quinquennal de la Commission.

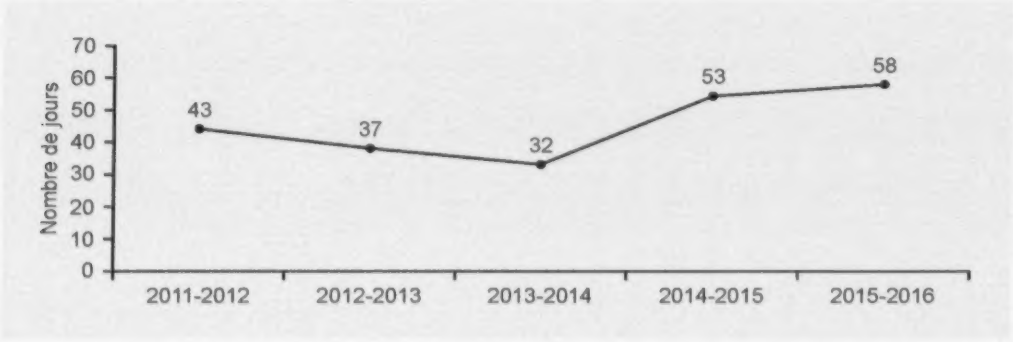
Au terme des audiences tenues, des jugements sont rendus. L'évolution du nombre total de jugements rendus par la section juridictionnelle, qu'ils soient interlocutoires ou finaux, s'affiche comme suit :

Nombre de décisions juridictionnelles rendues



L'évolution du délai moyen de délibéré se présente ainsi pour la même période :

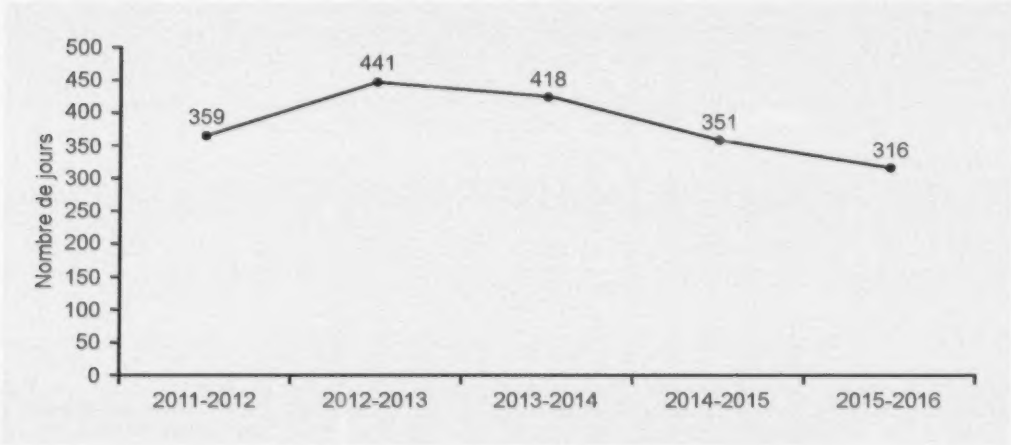
Évolution du délai moyen de délibéré



Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle sont exposés dans les pages qui suivent en fonction de trois possibilités de fermeture : les dossiers réglés par le processus de médiation, les dossiers clos à la suite d'une décision sans qu'il n'y ait eu remise ou ajournement de l'audience et les dossiers clos à la suite d'une audience après qu'il y ait eu remise ou ajournement d'une audience.

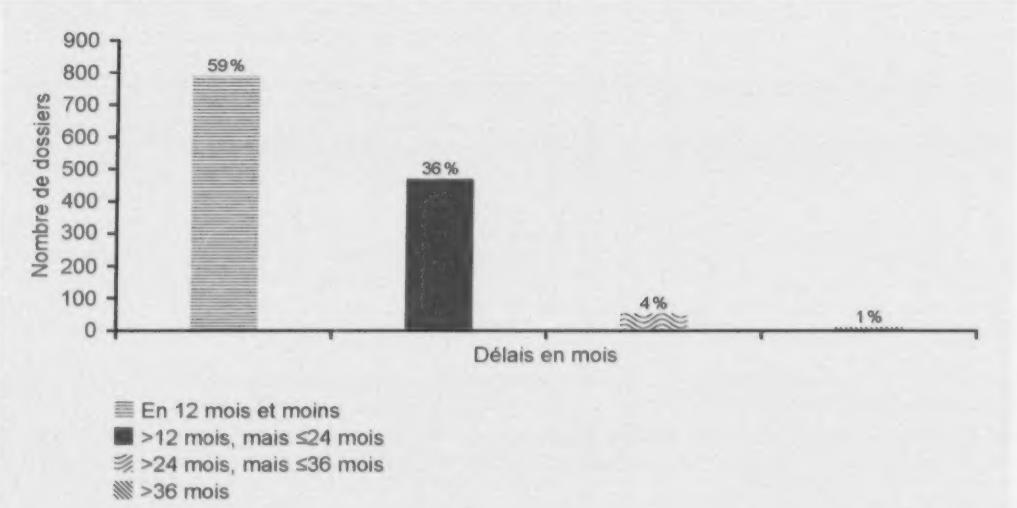
Quant à l'évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation, elle s'affiche ainsi pour les cinq derniers exercices :

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation



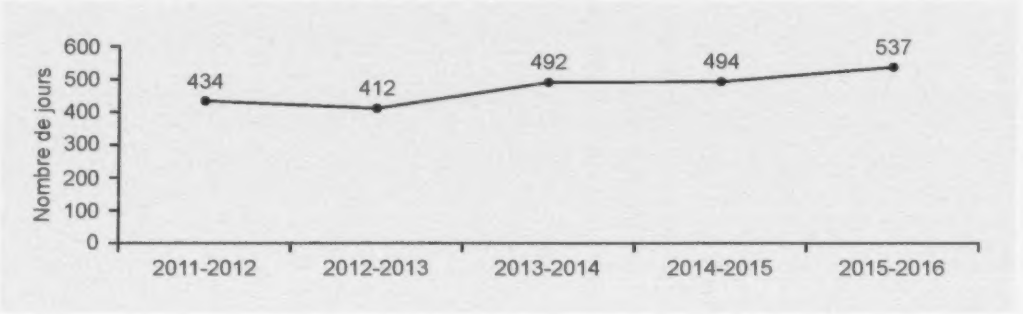
Par ailleurs, la distribution du nombre de dossiers réglés par la médiation selon le délai de traitement se présente ainsi :

Nombre de dossiers réglés en médiation selon le délai de traitement



L'évolution du délai de traitement des dossiers clos par décision après une seule audience, donc sans remise ni traitement complémentaire écrit[13], s'affiche comme suit :

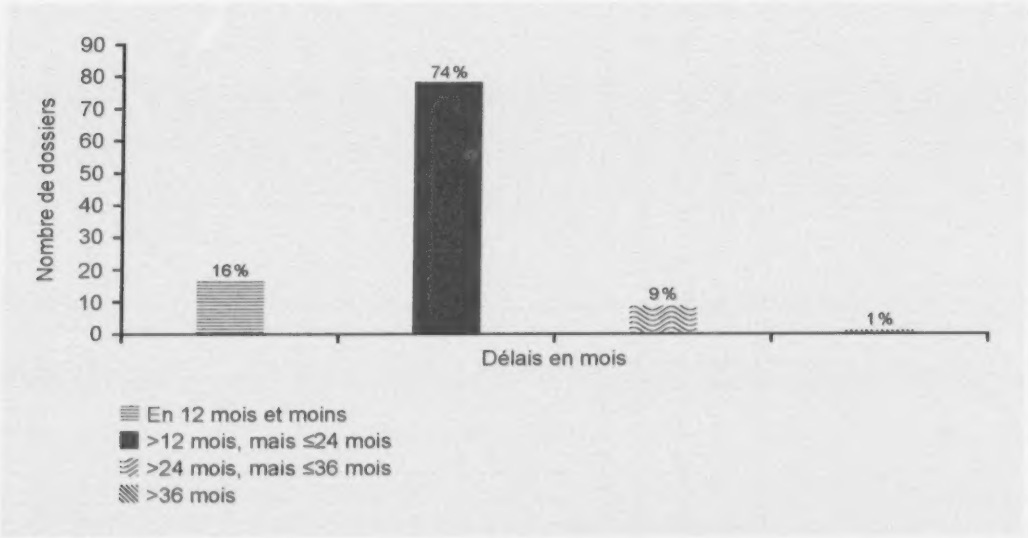
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec une seule audience



La distribution du nombre de dossiers clos après une seule audience en fonction du délai de traitement est illustrée ci-après :

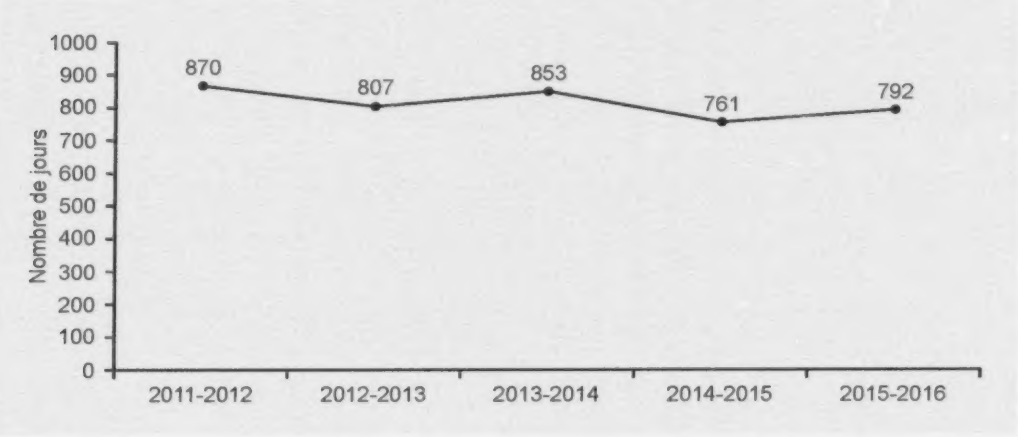
13. Lorsqu'un dossier est traité par une seule audience mais que des éléments de preuve additionnels ou des observations écrites subséquentes à l'audience tenue sont requis, le dossier est compilé en considérant qu'une deuxième audience a été tenue.

Délai de traitement pour les décisions rendues avec une seule audience



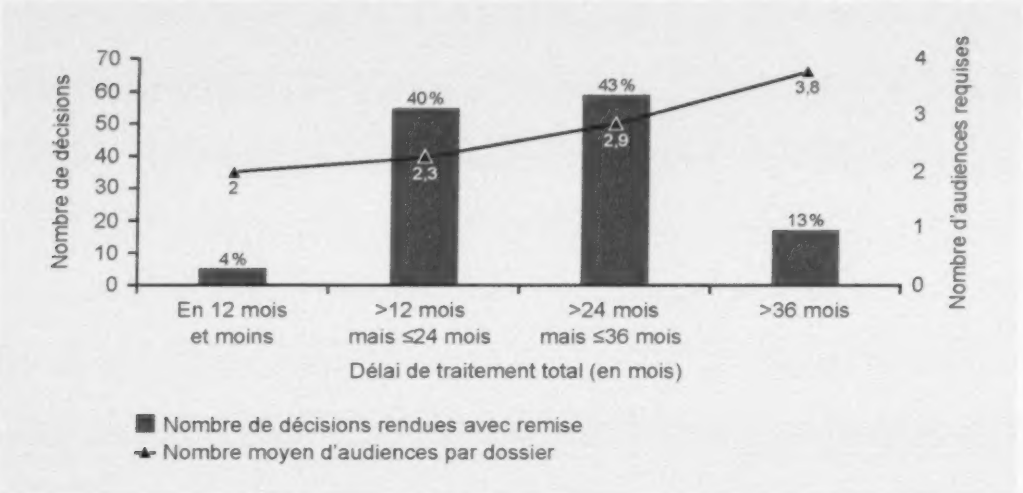
L'évolution du délai de traitement des dossiers clos après décision et alors qu'il y a eu remise ou ajournement d'une audience s'affiche ainsi :

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise



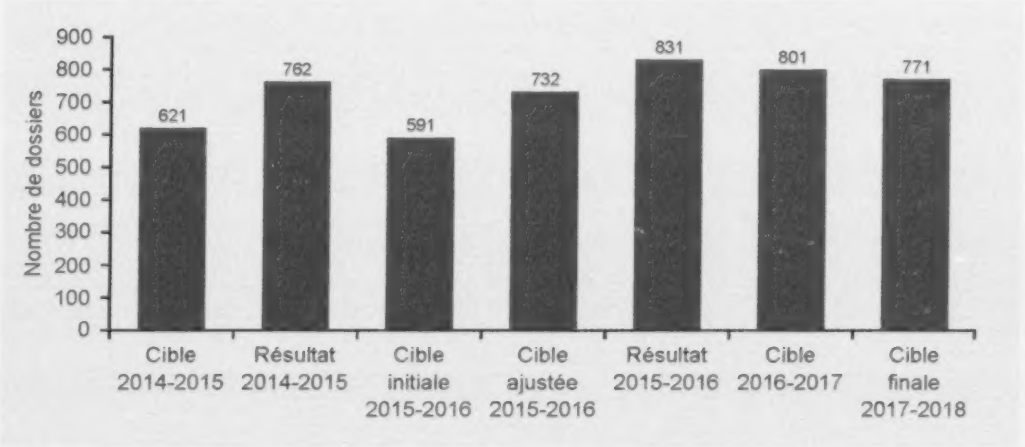
Quant à la distribution du nombre de dossiers clos après plus d'une audience en fonction des délais de traitement, elle est exposée ci-après. Le graphique affiche également le nombre moyen d'audiences nécessaires pour permettre le dénouement de ces dossiers en fonction du délai de traitement :

Nombre de dossiers finalisés selon le nombre d'audiences requises et la durée du traitement



Considérant l'ensemble de ces résultats, l'évolution des données afférentes à l'atteinte des cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an s'affiche comme suit :

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



L'objectif de la planification stratégique était de diminuer de 30 le nombre de dossiers actifs dont le délai de traitement excède un an. Les résultats de la section juridictionnelle sont, à première vue, décevants, et ce, pour une deuxième année consécutive. Toutefois, ils doivent être mis dans le contexte organisationnel qui est, considérant le peu d'effectifs disponibles,

grandement influencé par la demande qui lui est présentée. Ainsi, au cours du dernier exercice, l'augmentation significative du nombre de nouvelles demandes reçues a bien évidemment eu des répercussions sur l'ensemble des activités de la section. En réaction, la Commission a posé différents gestes afin d'inciter les organismes et les entreprises à répondre aux demandes d'accès dans les délais prévus par la loi, en plus d'initier un projet-pilote afin de catégoriser et de traiter autrement les dossiers en tenant compte de leurs caractéristiques. La Commission est satisfaite des premiers constats qu'elle est en mesure de faire quant à ces nouveaux procédés, mais observe par le fait même que de tels efforts ne suffisent pas pour faire face à une hausse substantielle de la demande.

Au-delà de ces actions, l'optimisation de la mise au rôle de dossiers juridictionnels reste un outil incontournable afin d'atteindre une plus grande efficacité organisationnelle.

Objectif 1.2.1.2

Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement	1381 dossiers fixés

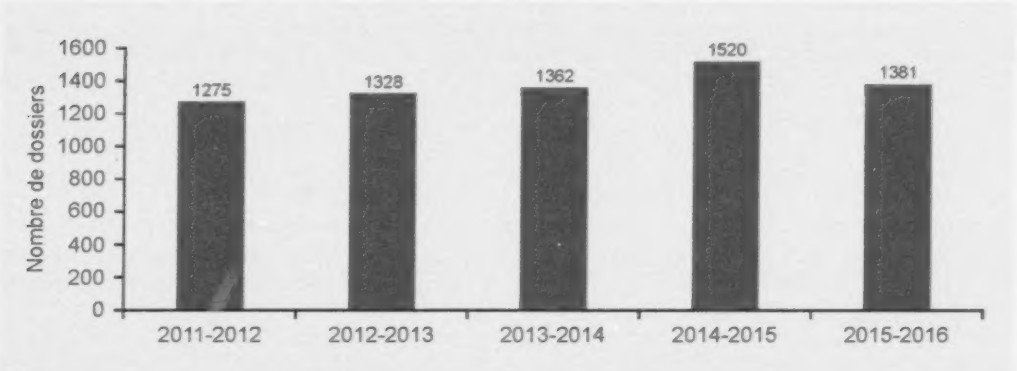
Contexte lié à l'objectif

Un des principaux moyens pour accroître la performance de la section juridictionnelle consiste à optimiser le nombre de dossiers qui peut être fixé au rôle d'audiences. En effet, la convocation des parties pour une audience devant un membre de la section juridictionnelle facilite grandement la médiation, les parties faisant face à une audience au résultat incertain à défaut d'entente. Une mise au rôle efficace, qui implique de remplacer les causes dont l'audience n'aura pas lieu en raison notamment d'une remise ou d'une entente de règlement entre les parties, facilite l'atteinte de résultats globaux améliorés par la section juridictionnelle.

Résultats 2015-2016

L'évolution du nombre de dossiers fixés au rôle de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit :

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences



Ainsi, en plus des nouvelles initiatives de la section juridictionnelle afin de faire face à l'augmentation de la demande et des efforts importants consentis pour produire le rapport quinquennal, près de 1400 dossiers ont été fixés au rôle d'audiences. Ce résultat est légèrement en-deça de la cible fixée (19 dossiers), mais doit être apprécié à la lueur du contexte de cet exercice.

AXE D'INTERVENTION 1.2.2

Performance organisationnelle

OBJECTIF 1.2.2.1

Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	1 politique instaurée
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	92 % de satisfaction

Contexte lié à l'objectif

Les interventions des ressources humaines de l'organisation constituent son principal moyen d'action. En conséquence, la Commission doit voir à poursuivre l'instauration ou la mise à jour de bonnes pratiques ou de politiques efficaces qui soutiendront les actions des ressources humaines. De plus, l'organisation croit que de meilleurs outils de travail et un meilleur climat favorisent la rétention de ses ressources humaines, élément essentiel à son efficacité. Pour mesurer la satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres, un sondage interne est réalisé annuellement. Un taux de satisfaction de 85 % est visé à chacun des exercices du plan stratégique.

Résultats 2015-2016

Au cours de l'année financière 2015-2016, la Commission a instauré un Plan organisationnel en cas de grève ou de moyens de pression. Dans un contexte de négociation entre l'État et les différentes instances syndicales, la Commission a voulu établir des consignes et des rôles clairs afin que toute grève ou moyen de pression soit vécu de manière harmonieuse par tous ses employés.

Au cours de l'année 2015-2016, un sondage a été mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation. Le taux global de satisfaction a été de 92 %. Par ailleurs, ce sondage a permis de cibler des pratiques ou des politiques qui doivent être instaurées ou mises à jour pour les années à suivre.

Un nouveau sondage sera mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation au cours de l'année 2016-2017.

4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA *DÉCLARATION* DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- La courtoisie et le respect;
- L'accessibilité;
- L'assistance;
- La célérité;
- L'impartialité, l'équité et la justification de la décision;
- L'accès à l'information et la confidentialité.

LES RÉSULTATS

La courtoisie et le respect

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue de l'audience. Afin d'assurer une utilisation optimale du rôle d'audiences, celui-ci est établi plusieurs mois à l'avance, de sorte que les avis de convocation sont généralement expédiés bien plus de six semaines avant la date fixée. Aussi, lorsqu'il y a de nouvelles disponibilités, en raison notamment de règlement des dossiers ou de remises d'audience, de nouvelles causes sont fixées. Il arrive, pour ces dernières, que les avis de convocation soient expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour cette audience, malgré l'engagement souscrit dans la déclaration de services et ce, afin d'utiliser au maximum les plages d'audiences disponibles.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, comme le rappelle le Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'accessibilité

La Commission rend disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile *des citoyens concernés*.

L'assistance

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au cours du dernier exercice, 21 260 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une augmentation de 3 % par rapport aux 20 628 appels reçus au cours de l'exercice financier 2014-2015.

En premier lieu, tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Les appels pour lesquels la RVI ne permet pas au citoyen d'obtenir la réponse qui le satisfait sont dirigés vers la réception du bureau de Québec qui a ainsi reçu un total de 14 370 appels. De ce nombre, 4720 ont été confiés aux préposés aux renseignements, et ce, en raison de la particularité des questions. Les autres appels ont trouvé une réponse immédiate lors de la conversation avec le réceptionniste.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposés aux renseignements. On note une augmentation des demandes d'information ayant un lien avec la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication de renseignements personnels ainsi que celles qui concernent les demandes d'accès ou de rectification. Cependant, on observe une légère diminution des demandes d'information reliées au logement.

Demandes de renseignements par sujet

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2015-2016 %	2014-2015 %	2013-2014 %
Demandes d'accès ou de rectification	50,8	49,8	48,6
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	12,5	10,5	7,8
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	8,8	9,7	10,4
Renseignements liés au logement	3,8	5,3	4,8
Notion de consentement	2,6	2,6	2,0
Renseignements liés au crédit	2,2	2,7	2,8
Renseignements liés aux dossiers médicaux	1,7	1,5	2,0
Renseignements liés aux caméras de surveillance	1,1	1,8	2,0
Utilisation de cartes d'identité	0,6	1,0	1,9
Autres	15,9	15,1	17,7
Totaux	100	100	100

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. On peut y prendre connaissance de modèles de lettres de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

La célérité

Dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre de personnes rappelées dans les 24 heures sont présentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultat 2016-2016	Résultat 2014-2015
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	45,6 %	51,4 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 heures	98,2 %	99,9 %

Au total, 98,2 % des appels ont été traités dans les 24 heures, pour un délai moyen de rappel de 2 heures 41 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une augmentation de 1 heure 26 minutes en ce qui concerne le délai d'attente pour obtenir un retour d'appel. Ce recul de 1,8 % du nombre d'appels retournés dans les délais prescrits et du délai avant d'obtenir un retour d'appel s'explique notamment par les 929 appels supplémentaires qui ont dû être traités par la réception du bureau de Québec pendant l'exercice par rapport à l'exercice précédent, pour une hausse du nombre d'appels de 7 %.

Quant aux demandes générales d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de la demande, qu'elle soit formulée par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les courriels reçus proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information ou d'organismes publics et concernent des demandes de renseignements en tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. Le délai de réponse de trois jours ouvrables a été respecté pour 88,6 % des courriels. Il s'agit d'un résultat inférieur à celui de l'année dernière. Là encore, l'écart s'explique par la hausse de 62 % de courriels reçus par rapport à l'exercice précédent, pour un total de 162 courriels supplémentaires et un grand total de 423 messages électroniques.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les 10 jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2015-2016, de 16,8 jours ouvrables, en importante augmentation par rapport au délai de 7,6 jours ouvrables en 2014-2015 et à celui de 6 jours

ouvrables en 2013-2014. L'augmentation importante du nombre de nouvelles demandes présentées à la Commission et l'impossibilité d'assigner davantage de ressources à cette tâche, sans nuire aux opérations entourant le traitement des dossiers, expliquent cette hausse.

L'impartialité, l'équité et la justification de la décision

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au Code de déontologie. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elle est écrite et contient les motifs sur lesquels elle s'appuie.

L'accès à l'information et la confidentialité

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès et aux autres obligations issues de la Loi sur l'accès sont présentés à la partie *Les autres exigences* du présent rapport.

Les plaintes à l'endroit de la commission

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit, par courriel ou par courrier. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit sur le site Internet de la Commission dans la rubrique *À propos de nous*.

Cinquante-sept plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice, comparativement aux soixante-cinq plaintes de l'exercice précédent.

Le délai moyen pour la prise en charge de la plainte a été de 1,7 jour alors que le délai moyen pour le traitement complet de la plainte a été de 9,7 jours.

Le nombre de plaintes concernant le délai de traitement des dossiers a baissé légèrement, passant de 15 au cours de l'exercice 2014-2015 à 12 au cours du dernier exercice. De ce nombre, 7 visaient les délais d'attente pour une décision par la section juridictionnelle et 5, par la section de surveillance. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers. Au total, au cours de l'exercice, 28 plaintes ont été considérées comme étant fondées.

8 UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs utilisés, autorisés et en place au cours des cinq derniers exercices.

Effectif en poste au 31 mars

	2015-2016	2014-2015	Écart
Membres et Présidence	11	10	+1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	21	20	+1
Direction de la surveillance	15	12	+3
Direction de l'administration	8	13	-5
Total	55	55	0

Les écarts observés dans le nombre d'effectif en poste à la Direction de la surveillance et à la Direction de l'administration découlent notamment du transfert des activités de communication de la seconde vers la première.

Effectifs utilisés en équivalents temps complet (ETC) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activité

Secteur	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012 - 2013	2011-2012
Membres et Présidence	9,83	10,16	11,11	11,2	11,46
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	19,4	19,73	21,33	22,15	21,64
Direction de la surveillance	14,61	11,06	11,2	11,01	10,09
Direction de l'administration	8,18	13,24	13,6	12,91	13,55
Total	52,02	54,19	57,24	57,27	56,74

Un ETC représente une personne rémunérée pour 35 heures par semaine pendant toute une année.

L'effectif autorisé total

	31 mars 2016	31 mars 2015	31 mars 2014	31 mars 2013	31 mars 2012
Effectif autorisé	59	61	63	63	66

En référence au C.T. 214608 du 28 janvier 2015 concernant l'établissement de l'effectif pour les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 59 ETC pour 2015-2016. La Commission a utilisé 52,02 ETC cette même année. Un écart est observable en ce qui a trait au nombre d'ETC autorisés et au nombre d'ETC utilisés par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Les résultats financiers de la Commission sont présentés avec plus de détails dans les pages suivantes.

Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2016 par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	En %
Membres et Présidence	7		1	3		11	20,0
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques		1	11	3	6	21	38,2
Direction de la surveillance		1	10		4	15	27,3
Direction de l'administration		1	5	1	1	8	14,5
Total	7	3	27	7	11	55	100

HC : hors cadres; C : cadres; P : professionnels; T : techniciens; PB : personnel de bureau.

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégorie	31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013		31 mars 2012	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Cadres	3	0	2	0	2	0	3	0	4	0
Professionnels	16	11	19	9	22	11	20	11	20	10
Techniciens	5	2	7	2	7	2	9	2	7	1
Personnel de bureau	7	4	7	2	6	2	9	2	9	3
Total partiel	34	21	38	17	40	19	44	19	43	18
Total global	55		55		59		63		61	

La formation et le perfectionnement du personnel

Le tableau ci-dessous présente la proportion de la masse salariale consacrée à la formation des membres et du personnel de la Commission, le nombre moyen de jours de formation suivis par personne ainsi que les montants alloués par personne. Les dépenses de perfectionnement incluent les frais d'inscription aux formations, congrès et colloques ainsi que les frais de déplacement afférents.

Évolution des dépenses de formation

Année financière	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Proportion de la masse salariale (en %)	1,04	1,35	1,89	1,78	2,15
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,03	1,98	2,19	2,04	2,87
Montants alloués par personne (en $)	503	526	752	735	640

En application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission doit investir des sommes dans la formation de ses membres et de ses employés de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Pour se conformer à cette loi, au moins 1 % du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,04 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une légère baisse comparativement au résultat obtenu l'année précédente. Cette baisse s'explique par la demande du Conseil du trésor de limiter les dépenses de formation aux seuls cas permettant de respecter le 1 % exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CT 215142 du 16 juin 2015).

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année financière	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Membres	1,79	2,5	8,1	7,1	21,2
Cadres	8,64	9,2	9,5	8,4	13
Professionnels	34,57	66,7	91,1	88,1	110,9
Fonctionnaires	11,39	30,4	20,4	24,7	30,1
Total	56,39	108,8	129,1	128,3	175,2

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2015-2016, cinq employés permanents de la Commission d'accès à l'information ont pris leur retraite.

Le tableau suivant illustre l'évolution du nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite au cours des cinq derniers exercices.

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Cadres	0	0	1	0	1
Professionnels	2	0	0	0	0
Fonctionnaires	3	0	3	0	1

L'indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés permanents de la Commission qui ont quitté leur poste pour la retraite, et ce, à la suite d'une mutation vers un autre organisme ou un autre ministère ou en raison d'une démission.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Année financière	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux de départ volontaire	27,66 %	14,89 %	12,50 %	5,66 %	17,31 %

L'augmentation du taux de départ volontaire s'explique entre autres par le nombre élevé de départs à la retraite et par une démission, alors qu'il n'y en avait eu aucun au cours de l'exercice financier précédent. Le nombre de départs en mutation est demeuré stable.

Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015

En conformité avec l'article 1 de la Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire (2015, chapitre 2), aucun boni fondé sur le rendement ou ajustement forfaitaire n'a été accordé aux titulaires d'un emploi supérieur pour l'exercice financier 2014-2015.

Également, en conformité avec l'article 8 de la Loi, mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20), aucun boni fondé sur le rendement n'a été versé aux cadres de la Commission d'accès à l'information en 2014-2015.

Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Cadre juridique	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

Ressources budgétaires et financières

En 2015-2016, la Commission a disposé d'un budget de 5908 k$. Les dépenses se sont élevées à 5830,6 k$, comme le démontre le tableau reproduit ci-après :

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépense réelle						
	2011-2012 (000 $)	2012-2013 (000 $)	2013-2014 (000 $)	2014-2015 (000 $)	2015-2016 (000 $)	Écart[1] (000 $)	Variation[2] (%)
Rémunération	4 448,3	4 933,3	4 782,7	4 742,2	4 783,9	41,7	0,9 %
Fonctionnement Loyers	588,8	604,0	574,3	523,9	519,8	(4,1)	-0,8 %
Services de transport et de communication	205,1	193,9	181,8	166,4	152,8	(13,6)	-8,2 %
Services professionnels, administratifs et autres	272,4	205,0	194,3	227,4	178,8	(48,6)	-21,4 %
Fournitures et approvisionnement	95,3	85,2	103,0	71,6	51,8	(19,8)	-27,7 %
Amortissement des immobilisations	46,9	95,0	149,7	145,8	144,2	(1,6)	-1,1 %
Total fonctionnement	1 208,5	1 183,1	1 203,1	1 135,1	1 047,4	(87,7)	-7,7 %
Total des dépenses	5 656,8	6 116,4	5 985,8	5 877,3	5 831,3	(46,0)	-0,8 %

	Investissement réel						
	2011-2012 (000 $)	2012-2013 (000 $)	2013-2014 (000 $)	2014-2015 (000 $)	2015-2016 (000 $)	Écart[1] (000 $)	Variation[2] (%)
Acquisitions d'immobilisations	292,2	511,7	10,7	9,2	36,6	27,4	297,8 %

Note 1 : Écart entre les dépenses de 2014-2015 et celles de 2015-2016.
Note 2 : Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2014-2015.

Les dépenses

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont inférieures de 46,7 k$ aux dépenses de l'exercice précédent. L'écart s'explique par une réduction des dépenses en « services professionnels, administratifs et autres » de 62,6 k$ principalement attribuable au transfert des dépenses pour le paiement des cotisations professionnelles au budget de rémunération. Une réduction des besoins de la Commission pour des services professionnels et de nature technique rendus par le Centre des services partagés du Québec, pour la traduction de documents ainsi que pour l'impression et la reprographie explique également la réduction de ces dépenses.

L'augmentation des dépenses de rémunération de 41,0 k$ est attribuable essentiellement au transfert des dépenses pour des cotisations professionnelles.

Enfin, une réduction de 19,8 k$ des dépenses en « fournitures et approvisionnement », notamment pour l'achat de logiciels et support informatique, d'ordinateurs et équipements informatiques et de mobilier, a contribué à la réduction des dépenses de la Commission.

Les investissements

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, la Commission a fait l'acquisition de deux systèmes de visioconférence qui permettent des économies au niveau des frais de déplacement pour la tenue de réunion et qui permettront éventuellement de tenir des audiences par visioconférence, ce qui explique l'augmentation de 27,4 k$.

Les ressources informationnelles

La Commission a poursuivi ses démarches afin de maintenir à jour ses infrastructures technologiques et ses équipements. L'équipe des ressources informationnelles assure la stabilité et la disponibilité des équipements et des applications. Aucun nouveau projet n'a été amorcé.

Les dépenses et investissements réels ont été légèrement inférieurs aux prévisions, tel que l'illustre le tableau suivant.

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Écarts (%)
Activités d'encadrement	30,5	33,8	+10,8
Activités de continuité	400,5	373,2	-6,8
Projets	0,0	0,0	0,0
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	431,0	407,0	-5,6

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le processus de production de documents sur le site Web de la Commission tient désormais compte des standards sur l'accessibilité du Web. Ainsi, tant le site que les documents téléchargeables du site sont conformes à ces standards. Pour y parvenir, la Commission a révisé, au cours des derniers exercices, ses processus de production de documents en plus de voir à la formation du personnel impliqué. Un exercice de rattrapage quant au contenu qui n'était pas conforme a également été réalisé.

Toutefois, aucun audit de conformité n'a été effectué par rapport aux obligations de la Commission portant sur le respect des standards sur l'accessibilité du Web.

Dans le cadre du processus, des intervenants de chaque direction de la Commission sont impliqués.

LES AUTRES EXIGENCES

9.1 Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

L'article 21.1 de la Loi sur le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés. La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada Ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan Inc. et IMS du Canada ltée, agissant désormais conjointement sous l'appellation IMS Brogan, se prévalaient encore, au 31 mars 2016, de l'autorisation délivrée par la Commission.

Cette autorisation permet à IMS Brogan de recevoir communication de renseignements concernant les ordonnances émises par des médecins et exécutées par les pharmaciens du Québec, et ce, sous forme d'agrégats qui ne permettent pas d'identifier les patients. Les médecins visés sont annuellement informés de cette communication de renseignements concernant leurs ordonnances et ont l'occasion d'exercer un droit de retrait.

9.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (ci-après, Règlement sur la diffusion), la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement, en plus de rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées.

Diffusion de l'information

En application des obligations de diffusion proactive de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission dépose sur son site Internet les documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission

transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse sur son site Internet les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008. La Commission conserve toutefois sur son site Internet les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ.

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Il s'agit principalement de décisions quant à des enquêtes et des inspections effectuées, mais également des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ainsi que certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Demandes d'accès à l'information

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 87 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. Celle-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 25 de ces demandes alors que dans 57 cas, aucun document n'était détenu par la Commission. Suivent ci-après les statistiques se rapportant à ces différentes demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat du traitement de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée	13
Documents d'un dossier demandés par un tiers	11
Documents administratifs	17
Documents détenus par un autre organisme	46
TOTAL	87

Aucune demande d'accès n'a nécessité de mesure d'accommodement raisonnable dans le but de permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs d'accès sont reproduits ci-après.

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2015-2016

Demandes d'accès acceptées totalement	18
Demandes d'accès acceptées partiellement	7
Demandes d'accès refusées	5
Documents non détenus par la Commission	57
Demandes d'accès traitées en 2015-2016	87

Les refus aux demandes d'accès adressées à la Commission s'appuyaient, pour deux demandes, sur l'article 13 de la Loi sur l'accès puisque les documents visés étaient déjà publiés, sur l'article 15 de la Loi sur l'accès pour un cas, sur l'article 28 de la Loi sur l'accès

pour un autre cas et sur les articles 53 et 59 pour la dernière demande, et ce, afin de protéger des renseignements personnels. Les refus partiels portaient sur les articles 53 et 59 de la Loi sur l'accès ainsi que sur l'article 1, les documents demandés ayant été détruits ou étant inexistants. Aucune demande de révision n'a été présentée à la Commission. 86 demandes d'accès ont été traitées dans un délai de 20 jours et une seule l'a été dans un délai variant entre 21 et 30 jours.

Sensibilisation et formation

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels. Les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne dès leur entrée en fonction. Des formations sont aussi dispensées aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

9.3 Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

9.4 Emploi et qualité de la langue française

La reddition de compte à l'égard du suivi de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* doit se faire en présentant les tableaux qui suivent :

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ? 1. Projet en élaboration1. 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Indiquer le numéro de l'étape 1
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	Non applicable

9.5 Éthique et déontologie des membres de la Commission

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

9.6 Allégement réglementaire et administratif

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mésentente destinées à la Commission. De plus, des modèles de plainte destinés à la section de surveillance de la Commission sont disponibles.

La révision de la documentation disponible sur le site Internet de la Commission s'est poursuivie, afin de mieux vulgariser et clarifier l'information destinée aux citoyens, chercheurs, organismes publics et entreprises.

9.7 Accès à l'égalité en emploi

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2015-2016. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent[14], alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

14. Le terme *permanent* inclut les employés temporaires.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2015-2016

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	4	9	2	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2016	47	8	0	0

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016

Statut d'emploi	Embauche totale 2015-2016	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (en %)
Permanents	4	0	0	0	0	0	0
Occasionnels	9	3	0	0	0	3	33,3
Étudiants	2	1	0	0	0	1	50
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	4	0	0	0	4	26,7

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi au cours des cinq dernières années.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Permanents (en %)	0	0	100	0	0
Occasionnels (en %)	33,3	16,7	0	40	0
Étudiants (en %)	50	50	0	14	14
Stagiaires (en %)	0	0	0	0	0

Le tableau suivant fait état de la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des cinq derniers exercices.

Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013		31 mars 2012	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	4	8 %	4	8 %	4	8 %	3	6 %	3	6 %
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2016

Groupe cible	Membre		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	2	0	0	1	2	0	0	2	4	4	8
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2015-2016 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2016.

Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 par statut d'emploi

	Permanente	Occasionnelle	Étudiante	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	4	8	2	0	14
Nombre total de personnes embauchées	4	9	2	0	15
Pourcentage	100	89	100	0	93

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2016

	Membre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	7	3	25	5	7	47
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	5	0	18	3	6	32
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	0 %	72 %	60 %	86 %	68 %

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2015-2016.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2013 (cohorte 2014)
Nombre de projets soumis au Centre de service partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2015-2016	2014-2015	2014-2015
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions en 2015-2016 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Aucune	Sans objet	Sans objet

9.8 Développement durable et changements climatiques

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission posent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable, comme l'utilisation de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun lors de déplacements effectués dans le cadre du travail.

9.9 Politique de financement des services publics

Le 19 mars 2009, dans le cadre du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de compte relative au processus tarifaire.

La Commission a complété l'analyse détaillée des services qu'elle rend. Bien que certains services puissent faire l'objet d'une tarification, au sens de la Politique susmentionnée, la Commission a décidé de ne proposer aucun tarif pour ces services pour le moment.

9.10 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

Contrats de services dont le montant est de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique	0	0 $
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	0	0 $
Total des contrats de services	0	0 $

ANNEXE 1

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2015-2016

Type de demande	Demande reçue en 2015-2016	Demande traitée en 2015-2016[15]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1128	928
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	636	554
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	45	76
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	4	0
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	67	103
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	224	210
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	52	42
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	0	36
Avis	49	49
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	97	83
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	5	4
Enquêtes (secteur public)	94	64
Enquêtes (secteur privé)	75	77
Demandes en biométrie	13	10
Inspections (secteur public)	0	3
Inspections (secteur privé)	0	1
Incidents de sécurité	25	50
Total	2514	2290

15. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2015.

ANNEXE 2

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

SECTION I
Dispositions générales

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

SECTION II
Devoirs relatifs à la fonction du membre

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.
3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.
4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.
8. Le membre respecte le secret du délibéré.
9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Section III
Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission;

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public;

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;

    2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

    3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE 3

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018*

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2015-2016	Résultat 2014-2015	Page
Objectif 1	Indicateur 1	Adoption d'une approche adaptée aux enjeux	Atteint	Atteint	19
	Indicateur 2	Réaliser le plan annuel	Atteint	Atteint	19
Objectif 2	Indicateur 1	5 activités de promotion dans 2 secteurs	9 activités dans 6 secteurs	11 activités dans 7 secteurs	20
Objectif 3	Indicateur 1	Réduction de 10 dossiers d'autorisation de recherche	Hausse de 5 dossiers	Réduction de 24 dossiers	22
	Indicateur 2	Réduction de 15 dossiers d'enquête	Réduction de 3 dossiers	Réduction de 18 dossiers	26
	Indicateur 3	Réduction de 30 dossiers juridictionnels	Hausse de 69 dossiers	Hausse de 111 dossiers	28
Objectif 4	Indicateur 1	1 400 dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience	1381 dossiers fixés	1520 dossiers fixés	35
Objectif 5	Indicateur 1	Instaurer ou mettre à jour 1 pratique ou 1 politique	1 politique instaurée	1 pratique mise à jour	36
	Indicateur 2	85 % de satisfaction sur les pratiques et politiques de l'organisation	92 % de satisfaction	Pour 2015-2016	36

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Commission
d'accès à l'information
du Québec

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
www.cai.gouv.qc.ca